

**MEMORIA JUSTIFICATIVA PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'ATENCIÓ PERSONAL I AJUDA A LA LLAR, COMPRÈS DINS DELS SERVEIS D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA (SAD), DELS SERVEIS SOCIALS DE L'AJUNTAMENT DE BARCELONA AMB MESURES DE CONTRACTACIÓ PÚBLICA SOSTENIBLE**

---

**Contracte reservat: NO**

**Contracte harmonitzat: SÍ**

**Lots: SI**

**Exp.: 015\_P2500177**

**CPV: 85310000-5**

---

**Departament d'Atenció social domiciliària per a persones grans (DASDPG)**

**Direcció de Serveis d'Atenció a l'Envel·liment**

**Direcció de Serveis d'Intervenció Social**

## **Índex de continguts**

<b>1. OBJECTE I RÈGIM JURÍDIC DEL CONTRACTE .....</b>	<b>2</b>
<b>2. JUSTIFICACIÓ DE LA NECESSITAT DE FER EL CONTRACTE .....</b>	<b>5</b>
<b>3. PRESSUPOST BASE DE LICITACIÓ DEL CONTRACTE .....</b>	<b>6</b>
<b>4. VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE (VEC). .....</b>	<b>13</b>
<b>5. DURADA DEL CONTRACTE .....</b>	<b>14</b>
<b>6. REQUISITS DE CAPACITAT, SOLVÈNCIA ECONÒMICA I FINANCERA I TÈCNICA O PROFESSIONAL .....</b>	<b>14</b>
<b>7. CRITERIS DE VALORACIÓ DE LES OFERTES .....</b>	<b>16</b>
<b>8. MESA DE CONTRACTACIÓ .....</b>	<b>38</b>
<b>9. GARANTIA DEFINITIVA.....</b>	<b>39</b>
<b>10. EXECUCIÓ I TRASPÀS DEL CONTRACTE .....</b>	<b>40</b>
<b>11. ABONAMENTS A L'ADJUDICATÀRIA .....</b>	<b>40</b>
<b>12. REVISIÓ DE PREUS .....</b>	<b>44</b>
<b>13. RESPONSABLE DEL CONTRACTE .....</b>	<b>44</b>
<b>14. CONDICIONS ESPECIALS D'EXECUCIÓ .....</b>	<b>45</b>
<b>15. MODIFICACIÓ DEL CONTRACTE .....</b>	<b>50</b>
<b>16. RECEPCIÓ I TERMINI DE GARANTIA .....</b>	<b>50</b>
<b>17. SUBCONTRACTACIÓ.....</b>	<b>51</b>
<b>18. CESSIÓ.....</b>	<b>51</b>
<b>19. OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA .....</b>	<b>51</b>
<b>20. DEMORA EN LA PRESTACIONS I REGIM ESPECÍFIC DE PENALITATS.....</b>	<b>70</b>
<b>21. RESOLUCIÓ DEL CONTRACTE.....</b>	<b>75</b>
<b>22. PROPOSTA.....</b>	<b>77</b>
<b>ANNEX 1. ESTIMACIÓ DE COSTOS .....</b>	<b>78</b>
<b>ANNEX 2. INCOMPLIMENTS I MULTES ASSOCIADES .....</b>	<b>82</b>

## 1. OBJECTE I RÈGIM JURÍDIC DEL CONTRACTE

El present contracte de serveis té per objecte la gestió del Servei d'Atenció Domiciliària, amb mesures de contractació pública sostenible i d'eficiència social, en les seves dues tipologies de servei:

- **Atenció personal**, com a servei principal, que inclou el suport social i familiar, i de relació amb l'entorn.
- **Ajuda a la llar** com a servei complementari.

La Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials, defineix els Serveis d'Atenció Domiciliària com el conjunt organitzat de recursos i accions adreçades a les persones que, per raó d'edat, dependència o discapacitat tenen limitada l'autonomia per realitzar les activitats bàsiques de la vida diària o requereixen atenció permanent i a distància. Un d'aquests conjunt organitzat de recursos i accions, és el Servei d'Atenció Domiciliària objecte d'aquest contracte, i que anomenem servei d'atenció personal i neteja per a facilitar la seva identificació i finalitat.

El Servei d'Atenció Personal i Neteja és l'atenció social que es presta a una persona en el lloc on viu, en qualsevol etapa de la seva vida, amb l'objectiu de mantenir-se en el seu entorn habitual i aconseguir així el seu màxim nivell de qualitat de vida, benestar i autonomia. La definició del servei en el seu conjunt l'anomenarem Servei d'Atenció Domiciliària, d'ara en endavant SAD.

D'acord amb les previsions del Decret d'Alcaldia S1/D/2017-1271, de 24 d'abril, de contractació pública sostenible de l'Ajuntament de Barcelona i el Pla de contractació pública sostenible de l'Ajuntament de Barcelona per al 2019, la contractació pública ha de ser una eina per garantir l'aplicació de les polítiques públiques municipals que assegurin la més eficient prestació de serveis a la ciutadania, el desenvolupament d'un model de ciutat sostenible que distribueixi la riquesa i faciliti un desenvolupament econòmic que generi ocupació de qualitat, justícia social i equilibri el territori.

Atès el gran nombre de persones treballadores necessàries per a l'execució d'aquest contracte, així com el seu perfil professional i la sensibilitat que requereix un servei que es presta en un entorn domiciliari i d'intimitat on s'estableix un vincle amb les persones ateses, aquestes mesures impacten positivament en la relació qualitat-preu de la prestació, en una major i millor eficiència en la utilització dels fons públics i en la qualitat del servei que es presta.

Les mesures de contractació pública sostenible i d'eficiència socials de l'objecte del contracte estan encaminades a afavorir la millora de la qualitat en el treball (major estabilitat, desenvolupament professional, formació i qualitat de l'ocupació) entenent que les condicions laborals tenen un efecte directe en la qualitat del servei i en el rendiment de les persones treballadores que executen el contracte, així com en la promoció de la igualtat de gènere, la no discriminació del col·lectiu LGTBQIA+, la conciliació laboral i familiar i els criteris d'accessibilitat universal.

En conseqüència, les mesures de contractació pública sostenible i d'eficiència social són:

— **Objecte del contracte amb mesures d'eficiència social:**

- Pressupost màxim de licitació desglossat en costos directes i indirectes.
- Estimació dels costos salarials del personal que executarà el contracte calculat en base a l'Acord Parcial del Conveni col·lectiu d'empreses d'atenció domiciliària de Catalunya, amb codi 79001525011999 per als anys 2026-2029, publicat en el Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya núm. 9557, de 4 de desembre de 2025, amb codi número CVE-DOGC-A-25331022-, atès que la retribució dels salaris té un pes molt significatiu respecte al cost final del contracte.

— **Criteris d'adjudicació:**

- Valoració del preu del 25% de la puntuació.
  - Les ofertes que puguin ser considerades anormalment baixes seran excloses si, en el tràmit d'audiència de la licitadora, s'evidencia que els salaris dels/de les treballadors/es que executaran el contracte són inferiors al que estableix el conveni d'aplicació amb els complements i circumstàncies establertes en el plec de prescripcions tècniques particulars (en endavant, PPTP) i/o no s'han previst totes les despeses de funcionament necessàries per a la prestació de tots els serveis.

**Condicions especials d'execució:**

- Manteniment de les condicions laborals de les persones que executen el contracte durant tot el període contractual.
- Conciliació corresponsable del temps laboral, familiar i personal.
- Pla o mesures d'igualtat.
- Mesures contra l'assetjament sexual i per raó de sexe.
- Igualtat d'oportunitats i no-discriminació de les persones LGTBQIA+.
- Comunicació inclusiva.
- Percentatge mínim d'ocupació de persones amb discapacitat en la plantilla de l'empresa/entitat.
- Accessibilitat universal.
- El pagament del preu a les empreses subcontractades.
- L'acreditació de pagament en termini a les empreses subcontractades.
- Foment de la multiculturalitat i de contractació laboral diversa.

El servei objecte del contracte s'emmarca dintre del següent context normatiu:

- La Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials, configura un nou sistema de serveis socials, que parteix del principi d'universalitat en l'accés als serveis socials.
- La Llei 39/2006, de 14 de desembre de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones amb dependència.
- Llei 22/1998, de 30 de desembre de la Carta Municipal de Barcelona.
- El Decret 142/2010, d'11 d'octubre, aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011, elaborada a partir del catàleg classificat de serveis i prestacions socials del Sistema Català de Serveis Socials.
- Llei 14/2010, del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència.

D'acord amb l'article 99.3 LCSP, l'objecte del contracte es divideix en 4 lots de realització independent i que es formalitzaran en contractes específics, un per a cada una de les zones en les que es divideix el seu àmbit territorial, atès el principi general de necessitat de divisió en lots així com al fet que cada un d'ells és susceptible d'utilització o aprofitament separat i constitueix una unitat funcional.

Els 4 lots prestaran servei als 10 districtes que conformen la ciutat de Barcelona i es dividiran en quatre àmbits territorials, indicats a continuació:

- **LOT 1:** Districtes: 1. Ciutat Vella + 10. Sant Martí.
- **LOT 2:** Districtes: 2. Eixample + 3. Sants-Montjuïc + 4. Les Corts.
- **LOT 3:** Districtes: 5. Sarrià-Sant Gervasi + 6. Gràcia + 7. Horta-Guinardó.
- **LOT 4:** Districtes: 8. Nou Barris + 9. Sant Andreu.

El volum d'hores de servei prestades en els darrers anys, segons la distribució actual dels lots, han estat:

LOTS	2021	2022	2023	2024	2025*
LOT 1	987.989	988.150	1.013.059	1.072.868	868.798
LOT 2	1.001.502	1.001.644	989.808	1.008.689	792.295
LOT 3	938.935	939.054	951.033	1.022.226	842.975
LOT 4	941.440	941.591	972.136	1.122.148	943.358

\*Dades de l'01/01/2025 al 31/10/2025.

El percentatge d'hores per lot respecte al total del conjunt de zones objecte del contracte ha estat:

LOTS	2021	2022	2023	2024	2025*
LOT 1	25,53%	25,53%	25,80%	25,39%	25,20%
LOT 2	25,88%	25,88%	25,21%	23,87%	22,98%
LOT 3	24,26%	24,26%	24,22%	24,19%	24,45%
LOT 4	24,33%	24,33%	24,77%	26,55%	27,37%

\*Dades de l'01/01/2025 al 31/10/2025.

D'acord amb l'article 99.4.a) LCSP, una mateixa empresa/entitat pot presentar oferta en els 4 lots i hauran de manifestar l'ordre de preferència en l'adjudicació per al cas d'obtenir la màxima puntuació en més d'un lot.

D'acord amb l'article 99.4.b) LCSP, cada empresa/entitat licitadora podrà ser adjudicatària com a màxim de 2 lots.

Aquestes limitacions també s'hauran de tenir en compte en el supòsit que l'empresa/entitat licitadora o contractista presenti oferta com a integrant d'una UTE.

En el cas que aplicant la previsió que cada licitadora pot ser només adjudicatària de dos lots, resultés que el procediment obert queda desert en relació a algun lot, l'òrgan de contractació procedirà a adjudicar el lot que ha quedat desert a una licitadora que hagués ofertat per aquest lot amb millor relació qualitat-preu, encara que ja tingui 2 lots

assignats. Aquesta adjudicació extraordinària serà obligatòria per a la licitadora, i la no acceptació es considerarà una retirada injustificada de l'oferta.

El contracte es tipifica com a contracte administratiu de serveis i es subjecta a aquesta memòria justificativa, el PPTP, el PCAP i la documentació complementària i annexa i a les regulacions de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic (LCSP) i la normativa de desenvolupament.

Atenent el VEC d'aquest contracte es considera sotmès a regulació harmonitzada tot d'acord amb la previsió dels articles 19 i 22 LCSP.

Aquest contracte, en incloure mesures de contractació pública sostenible, es regula pels Decret d'alcaldia de 24 d'abril de 2017 sobre la contractació pública sostenible i el Decret d'Alcaldia de 19 de maig de 2016, pel qual es reconeix clàusula essencial dels contractes públics municipals que les entitats/empreses licitadores, contractistes o subcontractistes, o entitats/empreses filials o entitats/empreses interposades no tenen relació econòmica ni financera il·legal amb un país considerat paradís fiscal.

## **2. JUSTIFICACIÓ DE LA NECESSITAT DE FER EL CONTRACTE**

Per prestar aquest servei es precisa de recursos humans i materials amb l'especialització i qualitat necessàries per tal de garantir l'assoliment dels nivells de servei en les funcions descrites al plec de condicions tècniques. L'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS) no disposa de mitjans ni recursos tècnics adients per realitzar aquestes actuacions, motiu pel qual cal procedir a l'auxili mitjançant la contractació amb tercers, tot d'acord amb l'objectiu d'estabilitat pressupostària i control de despesa, i amb total respecte als principis d'eficàcia, eficiència, publicitat, transparència, no discriminació i igualtat de tracte.

D'acord amb els principis exposats, es considera que l'opció més eficient i eficaç que assegura la millor resposta a les necessitats detectades és la contractació del servei.

D'acord amb el que estableix l'article 116.4.a de la LCSP, atès l'import de la licitació i les característiques d'aquest contracte, la tramitació d'aquest serà mitjançant procediment obert (art. 156 de la LCSP) i tramitació ordinària art. 131.2 i 116 en relació amb l'art. 132 de la LCSP –principis d'igualtat, transparència i lliure competència-, tot i entenent que no existeix cap restricció d'accés a la licitació, i per tant l'elecció d'aquest procediment permet la màxima participació i publicitat.

### 3. PRESSUPOST BASE DE LICITACIÓ DEL CONTRACTE.

D'acord amb la previsió de l'article 100 LCSP, el pressupost base de licitació és de **452.876.421,47 euros, IVA inclòs**, amb el desglossament següent:

- 435.458.097,57 euros, pressupost net.
- 17.418.323,90 euros en concepte d'Impost sobre el Valor Afegit al tipus del 4 per 100.

Els càlculs en relació a la previsió d'hores de prestació de servei, així com els diferents elements que han determinat l'estudi de costos, es presenten segons la seva distribució en anys de contracte, que tindran com a data inici la data de formalització del contracte.

Amb aquesta premissa, la divisió del pressupost base de licitació per lots i anys de contracte, a partir de la data d'inici del mateix, és la següent:

LOT	1r any	2n any	3r any	SUMA
Lot 1 D1+D10	34.629.929,36 €	36.259.154,14 €	38.125.868,32 €	109.014.951,82 €
Lot 2 D2+D3+D4	32.253.401,98 €	33.679.729,39 €	35.409.246,58 €	101.342.377,95 €
Lot 3 D5+D6+D7	34.029.903,74 €	35.311.300,22 €	37.025.386,20 €	106.366.590,16 €
Lot 4 D8 +D9	37.899.068,83 €	39.463.170,33 €	41.371.938,48 €	118.734.177,64 €
<b>TOTAL sense IVA</b>	<b>138.812.303,91 €</b>	<b>144.713.354,09 €</b>	<b>151.932.439,58 €</b>	<b>435.458.097,57 €</b>
<b>4% IVA</b>	5.552.492,16 €	5.788.534,16 €	6.077.297,58 €	17.418.323,90 €
<b>TOTAL IVA INCLÒS</b>	<b>144.364.796,07 €</b>	<b>150.501.888,24 €</b>	<b>158.009.737,16 €</b>	<b>452.876.421,47 €</b>

Aquest pressupost s'ha d'entendre comprensiu de la totalitat de l'objecte del contracte, i els preus consignats porten implícits tots els conceptes previstos en el Plec de clàusules administratives generals, el PCAP i el PPTP. .

Les xifres contingudes en el desglossament de costos del present contracte han estat calculades mitjançant eines de full de càlcul (Excel), operant amb la totalitat dels decimals de cada partida per garantir la màxima precisió tècnica. No obstant això, a causa de l'arrodoniment final a dos decimals aplicat per a la seva transcripció documental, pot existir una mínima discrepància aritmètica en realitzar la suma manual dels valors impresos. A efectes de licitació i adjudicació, **prevaldran els imports indicats en els annexos de les ofertes econòmiques del PCAP.**

A efectes pressupostaris, en cas que l'inici de contracte sigui efectiu en la data establerta al PCAP, la divisió del pressupost base de licitació per lots i anualitats, anirà amb càrrec als pressupostos i a les aplicacions pressupostàries següents, condicionat a l'existència de crèdit adequat i suficient per a les anualitats 2027,2028 i 2029:

**LOT 1**

Any	Mesos	C. Orgànic	C. Econòmic	Programa	Import net €	% IVA	Import IVA	Import total
2026	3	0103	22726	23142	8.657.482,34 €	4%	346.299,29 €	9.003.781,63 €
2027	9	0103	22726	23142	25.972.447,02 €	4%	1.038.897,88 €	27.011.344,90 €
2027	3	0103	22726	23142	9.064.788,54 €	4%	362.591,54 €	9.427.380,08 €
2028	9	0103	22726	23142	27.194.365,60 €	4%	1.087.774,62 €	28.282.140,22 €
2028	3	0103	22726	23142	9.531.467,08 €	4%	381.258,68 €	9.912.725,76 €
2029	9	0103	22726	23142	28.594.401,24 €	4%	1.143.776,05 €	29.738.177,29 €
<b>TOTAL</b>					<b>109.014.951,82 €</b>	<b>4%</b>	<b>4.360.598,07 €</b>	<b>113.375.549,89</b>

Import total

**113.375.549,89 €**

**LOT 2**

Any	Mesos	C. Orgànic	C. Econòmic	Programa	Import net €	% IVA	Import IVA	Import total
2026	3	0103	22726	23142	8.063.350,49 €	4%	322.534,02 €	8.385.884,51 €
2027	9	0103	22726	23142	24.190.051,49 €	4%	967.602,06 €	25.157.653,55 €
2027	3	0103	22726	23142	8.419.932,35 €	4%	336.797,29 €	8.756.729,64 €
2028	9	0103	22726	23142	25.259.797,04 €	4%	1.010.391,88 €	26.270.188,92 €
2028	3	0103	22726	23142	8.852.311,64 €	4%	354.092,47 €	9.206.404,11 €
2029	9	0103	22726	23142	26.556.934,93 €	4%	1.062.277,40 €	27.619.212,33 €
<b>TOTAL</b>					<b>101.342.377,95 €</b>	<b>4%</b>	<b>4.053.695,11 €</b>	<b>105.396.073,06</b>

Import total

**105.396.073,06 €**

**LOT 3**

Any	Mesos	C. Orgànic	C. Econòmic	Programa	Import net €	% IVA	Import IVA	Import total
2026	3	0103	22726	23142	8.507.475,94 €	4%	340.299,04 €	8.847.774,97 €
2027	9	0103	22726	23142	25.522.427,81 €	4%	1.020.897,11 €	26.543.324,92 €
2027	3	0103	22726	23142	8.827.825,06 €	4%	353.113,00 €	9.180.938,06 €
2028	9	0103	22726	23142	26.483.475,17 €	4%	1.059.339,01 €	27.542.814,17 €
2028	3	0103	22726	23142	9.256.346,55 €	4%	370.253,86 €	9.626.600,41 €
2029	9	0103	22726	23142	27.769.039,65 €	4%	1.110.761,59 €	28.879.801,23 €
<b>TOTAL</b>					<b>106.366.590,16 €</b>	<b>4%</b>	<b>4.254.663,61 €</b>	<b>110.621.253,77 €</b>

Import total

**110.621.253,77 €**

**LOT 4**

Any	Mesos	C. Orgànic	C. Econòmic	Programa	Import net €	% IVA	Import IVA	Import total
2026	3	0103	22726	23142	9.474.767,21 €	4%	378.990,69 €	9.853.757,90 €
2027	9	0103	22726	23142	28.424.301,62 €	4%	1.136.972,06 €	29.561.273,69 €
2027	3	0103	22726	23142	9.865.792,58 €	4%	394.631,70 €	10.260.424,29 €
2028	9	0103	22726	23142	29.597.377,75 €	4%	1.183.895,11 €	30.781.272,86 €
2028	3	0103	22726	23142	10.342.984,62 €	4%	413.719,38 €	10.756.704,01 €
2029	9	0103	22726	23142	31.028.953,86 €	4%	1.241.158,15 €	32.270.112,02 €
<b>TOTAL</b>					<b>118.734.177,64 €</b>	<b>4%</b>	<b>4.749.367,11 €</b>	<b>123.483.544,75</b>

Import total

**123.483.544,75 €**

## TOTAL 4 LOTS

Any	Mesos	C. Orgànic	C. Econòmic	Programa	Import net €	% IVA	Import IVA	Import total
2026	3	0103	22726	23142	34.703.075,97 €	4%	1.388.123,04 €	36.091.199,01 €
2027	9	0103	22726	23142	104.109.227,94 €	4%	4.164.369,12 €	108.273.597,06 €
2027	3	0103	22726	23142	36.178.338,53 €	4%	1.447.133,54 €	37.625.472,07 €
2028	9	0103	22726	23142	108.535.015,56 €	4%	4.341.400,62 €	112.876.416,17 €
2028	3	0103	22726	23142	37.983.109,89 €	4%	1.519.324,40 €	39.502.434,29 €
2029	9	0103	22726	23142	113.949.329,68 €	4%	4.557.973,19 €	118.507.302,87 €
<b>TOTAL</b>					<b>435.458.097,57 €</b>	<b>4%</b>	<b>17.418.323,90 €</b>	<b>452.876.421,47</b>

Import total

**452.876.421,47 €**

D'acord amb la previsió de la disposició addicional 33<sup>a</sup> LCSP, la quantia del pressupost base es considera estimativa i té el caràcter de pressupost màxim i limitatiu d'aquest contracte condicionat a la quantitat de serveis que efectivament realitzi l'adjudicatària en funció dels serveis requerits, aplicant els corresponents preus unitaris.

L'IMSS no resta obligat a exhaurir el pressupost en atenció a què el preu final del contracte es determina en funció de les necessitats de l'Administració i aplicant els preus unitaris corresponents.

Aquest pressupost base màxim s'ha d'entendre comprensiu de la totalitat dels costos derivats de l'execució de l'objecte del contracte, inclosos aquells identificats al PPTP com prestacions que no comportaran cap cost addicional per l'IMSS, els quals hauran d'estar repercutits en l'oferta, i aquells costos addicionals que s'hagin d'assumir per alteracions, adaptacions i/o ampliacions dels serveis per sota dels límits establerts per a constituir un supòsit de modificació contractual.

La quantia d'aquest contracte es determina en la seva totalitat en funció de preus unitaris i es correspon a la suma de pressupostos de cadascun dels lots que se sotmeten a adjudicació per al període de contracte.

El sistema de determinació del preu és fixa, per lots i anys de contracte, a partir de la data d'inici del mateix, en la quantitat de:

### LOT 1

TIPOLOGIA SERVEI  LOT 1	PREU HORA (HORARI NORMAL)					
	1r any		2n any		3r any	
	Preu Hora (Sense IVA)	Preu hora (IVA inclòs)	Preu Hora (Sense IVA)	Preu hora (IVA inclòs)	Preu Hora (Sense IVA)	Preu hora (IVA inclòs)
Atenció personal	32,59	33,89	33,47	34,81	34,5	35,88
Neteja quotidiana de l'habitatge	29,07	30,23	29,75	30,94	30,7	31,93
Neteja en profunditat de l'habitatge	24,95	25,95	25,01	26,01	24,98	25,98
Manteniment bàsic de l'habitatge	37,43	38,93	37,51	39,01	37,47	38,97

**LOT 2**

TIPOLOGIA SERVEI  LOT 2	PREU HORA (HORARI NORMAL)					
	1r any		2n any		3r any	
	Preu Hora (Sense IVA)	Preu hora (IVA inclòs)	Preu Hora (Sense IVA)	Preu hora (IVA inclòs)	Preu Hora (Sense IVA)	Preu hora (IVA inclòs)
Atenció personal	33,06	34,38	33,86	35,21	34,89	36,29
Neteja quotidiana e l'habitatge	29,41	30,59	30,03	31,23	31,03	32,27
Neteja en profunditat de l'habitatge	24,86	25,85	24,82	25,81	24,8	25,79
Manteniment bàsic de l'habitatge	37,29	38,78	37,23	38,72	37,19	38,68

**LOT 3**

TIPOLOGIA SERVEI  LOT 3	PREU HORA (HORARI NORMAL)					
	1r any		2n any		3r any	
	Preu Hora (Sense IVA)	Preu hora (IVA inclòs)	Preu Hora (Sense IVA)	Preu hora (IVA inclòs)	Preu Hora (Sense IVA)	Preu hora (IVA inclòs)
Atenció personal	33,05	34,37	33,64	34,99	34,57	35,95
Neteja quotidiana de l'habitatge	29,49	30,67	29,91	31,11	30,82	32,05
Neteja en profunditat de l'habitatge	24,79	25,78	24,76	25,75	24,74	25,73
Manteniment bàsic de l'habitatge	37,18	38,67	37,14	38,63	37,12	38,60

**LOT 4**

TIPOLOGIA SERVEI  LOT 4	PREU HORA (HORARI NORMAL)					
	1r any		2n any		3r any	
	Preu Hora (Sense IVA)	Preu hora (IVA inclòs)	Preu Hora (Sense IVA)	Preu hora (IVA inclòs)	Preu Hora (Sense IVA)	Preu hora (IVA inclòs)
Atenció personal	32,78	34,09	33,48	34,82	34,4	35,78
Neteja quotidiana de l'habitatge	29,27	30,44	29,8	30,99	30,7	31,93
Neteja en profunditat de l'habitatge	24,73	25,72	24,69	25,68	24,68	25,67
Manteniment bàsic de l'habitatge	37,1	38,58	37,05	38,53	37,02	38,50

Les hores de servei que es prestin fora de l'horari normal, segons l'establert a la CLÀUSULA 3.6 del PPTP, tenen un preu d'un **25% superior** al preu/hora establert. **Aquests preus no han de quedar reflectits a les ofertes que presentin els licitadors.**

El nombre estimat d'hores a contractar per a cada un dels lots i anys de contracte, a partir de la data d'inici del mateix, segons modalitat de servei, queda establert com segueix:

**Hores d'atenció personal:**

LOTS	1r any	2n any	3r any	SUMA
Lot 1	931.764,77	950.400,06	969.408,07	2.851.572,90
Lot 2	848.773,90	865.749,38	883.064,38	2.597.587,66
Lot 3	885.305,03	903.011,14	921.071,35	2.709.387,52
Lot 4	992.411,67	1.012.259,90	1.032.505,09	3.037.176,66

**Hores d'ajuda a la llar/neteja quotidiana de l'habitatge:**

LOTS	1r any	2n any	3r any	SUMA
Lot 1	145.468,92	148.378,29	151.345,86	445.193,07
Lot 2	141.385,00	144.212,70	147.096,95	432.694,65
Lot 3	160.550,39	163.761,40	167.036,62	491.348,41
Lot 4	182.016,52	185.656,85	189.369,98	557.043,35

**Hores de neteja en profunditat de l'habitatge:**

LOTS	1r any	2n any	3r any	SUMA
Lot 1	200	200	200	600
Lot 2	200	200	200	600
Lot 3	250	250	250	750
Lot 4	275	275	275	825

**Hores de manteniment bàsic de l'habitatge:**

LOTS	1r any	2n any	3r any	SUMA
Lot 1	800	800	800	2400
Lot 2	800	800	800	2400
Lot 3	800	800	800	2400
Lot 4	900	900	900	2700

S'entén com a **hora de servei el temps efectivament prestat a la persona usuària del servei, així com els costos organitzatius i de funcionament. Els serveis de suport i els derivats del transport, coordinació, formació, supervisió i altres, estan inclosos dins del preu establert per cadascun dels serveis.** També s'entenen inclosos el benefici industrial i tots els costos derivats dels medis materials, tècnics o humans necessaris per prestar adequadament el servei.

Les ofertes de les licitadores hauran de considerar un preu unitari ofertat per a cadascun dels serveis. No s'acceptaran ofertes que no incloguin tots els serveis.

D'acord amb l'art.100 de la LCSP, el qual determina que els òrgans de contractació han de tenir cura de que el pressupost del contracte sigui adequat als preus del mercat, i per tant, que s'ajusti a la realitat, s'estableix que el preu unitari de les anualitats posteriors a la inicial, s'incrementarà d'acord amb els increments recollits en l'Acord parcial del Conveni col·lectiu d'empreses d'atenció domiciliària de Catalunya, amb codi de conveni número 79001525011999:

- 2026: 8% sobre les taules salarials resultants a 31/12/2025 i amb efectes 01/10/2026.
- 2027: 8,5% sobre les taules salarials resultants a 31/12/2026 i amb efectes 01/01/2027.
- 2028: 5% sobre les taules salarials resultants a 31/12/2027 i amb efectes 01/01/2028.
- 2029: 5% sobre les taules salarials resultants a 31/12/2028 i amb efectes 01/01/2029.

Aquest contracte modificarà el preu unitari per donar compliment a l'obligació de que els preus de mercat s'ajustin al Conveni de referència. Per al seu càlcul, s'aplicarà la baixa i preu/hora ofertats per cada adjudicatària al resultat del preu incrementat per l'aplicació dels increments recollits al Conveni.

Les licitadores hauran de presentar en la seva oferta el preu net i l'IVA aplicable, degudament desglossat. Cas que la licitadora estigüés exempta d'IVA, haurà de presentar el certificat expedit per la delegació d'Hisenda de reconeixement d'entitat o establiment de caràcter social o, en el seu cas, declaració responsable sobre aquest extrem comproment-se a sol·licitar-ho i presentar-ho davant l'IMSS en el cas que resulti adjudicatària.

Atès que el present contracte comporta despeses de caràcter plurianual, la seva autorització o realització se subordina al crèdit adequat i suficient que per a cada exercici autoritzin els respectius Pressupostos municipals.

L'estimació dels costos salarials s'ha calculat prenent com a referència l'Acord Parcial del Conveni col·lectiu d'empreses d'atenció domiciliària de Catalunya, amb codi 79001525011999 per als anys 2026-2029, publicat en el Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya núm. 9557, de 4 de desembre de 2025, amb codi número CVE-DOGC-A-25331022-2025. Els imports salarials fixats al conveni col·lectiu indicat són els que regeixen als efectes de determinar ofertes anormals i durant l'execució del contracte reservat. L'incompliment de les condicions establertes en el conveni col·lectiu vigent que resulti d'aplicació i en el respectiu Acord Parcial, comporta l'exclusió del procediment o la resolució del contracte.

El càlcul del cost del servei per any de contracte, s'ha efectuat segons el següent detall:

**QUADRE DE DESPESES DIRECTES I INDIRECTES LOT 1**

	%	1 er any	2on any	3er any	TOTAL
Costos Salarials		30.205.386,48 €	31.624.800,44 €	33.256.821,03 €	95.087.007,95 €
Costos de funcionament		1.207.829,55 €	1.266.288,63 €	1.330.272,84 €	3.804.391,02 €
<b>Costos directes</b>	<b>90,71%</b>	<b>31.413.216,03 €</b>	<b>32.891.089,07 €</b>	<b>34.587.093,87 €</b>	<b>98.891.398,97 €</b>
Despeses generals de gestió		1.256.528,65 €	1.315.658,80 €	1.380.706,43 €	3.940.430,80 €
Marge empresarial		1.960.184,68 €	2.052.406,27 €	2.158.068,02 €	6.147.064,19 €
<b>Costos indirectes</b>	<b>9,29%</b>	<b>3.216.713,34 €</b>	<b>3.368.065,07 €</b>	<b>3.538.774,45 €</b>	<b>10.123.552,86 €</b>
<b>Costos totals</b>		<b>34.629.929,37 €</b>	<b>36.259.154,14 €</b>	<b>38.125.868,32 €</b>	<b>109.014.951,83 €</b>

**QUADRE DE DESPESES DIRECTES I INDIRECTES LOT 2**

	%	1 er any	2on any	3er any	TOTAL
Costos Salarials		28.132.725,29 €	29.371.917,46 €	30.884.142,93 €	88.388.785,68 €
Costos de funcionament		1.124.714,83 €	1.179.360,99 €	1.235.556,91 €	3.521.975,70 €
<b>Costos directes</b>	<b>90,71%</b>	<b>29.257.440,12 €</b>	<b>30.551.278,45 €</b>	<b>32.119.699,84 €</b>	<b>91.928.418,41 €</b>
Despeses generals de gestió		1.170.297,60 €	1.222.051,16 €	1.284.979,19 €	3.660.966,72 €
Marge empresarial		1.825.664,26 €	1.906.399,78 €	2.004.567,54 €	5.714.202,83 €
<b>Costos indirectes</b>	<b>9,29%</b>	<b>2.995.961,86 €</b>	<b>3.128.450,94 €</b>	<b>3.289.546,74 €</b>	<b>9.413.959,54 €</b>
<b>Costos totals</b>		<b>32.253.401,98 €</b>	<b>33.679.729,39 €</b>	<b>35.409.246,58 €</b>	<b>101.342.377,95 €</b>

**QUADRE DE DESPESES DIRECTES I INDIRECTES LOT 3**

	%	1 er any	2on any	3er any	TOTAL
Costos Salarials		29.681.659,37 €	30.798.275,11 €	32.295.308,25 €	92.775.242,73 €
Costos de funcionament		1.187.266,37 €	1.232.258,93 €	1.291.812,33 €	3.711.337,63 €
<b>Costos directes</b>	<b>90,71%</b>	<b>30.868.925,74 €</b>	<b>32.030.534,04 €</b>	<b>33.587.120,58 €</b>	<b>96.486.580,36 €</b>
Despeses generals de gestió		1.234.757,03 €	1.281.549,29 €	1.342.429,30 €	3.858.735,62 €
Marge empresarial		1.926.220,97 €	1.999.216,89 €	2.095.836,32 €	6.021.274,18 €
<b>Costos indirectes</b>	<b>9,29%</b>	<b>3.160.978,00 €</b>	<b>3.280.766,18 €</b>	<b>3.438.265,62 €</b>	<b>9.880.009,80 €</b>
<b>Costos totals</b>		<b>34.029.903,74 €</b>	<b>35.311.300,22 €</b>	<b>37.025.386,19 €</b>	<b>106.366.590,16 €</b>

**QUADRE DE DESPESES DIRECTES I INDIRECTES LOT 4**

	%	1 er any	2on any	3er any	TOTAL
Costos Salarials		33.057.168,08 €	34.424.920,54 €	36.084.985,62 €	103.567.074,24 €
Costos de funcionament		1.322.056,78 €	1.376.996,82 €	1.443.399,42 €	4.126.903,40 €
<b>Costos directes</b>	<b>90,71%</b>	<b>34.379.224,86 €</b>	<b>35.801.917,36 €</b>	<b>37.528.385,04 €</b>	<b>107.709.527,26 €</b>
Despeses generals de gestió		1.374.939,05 €	1.427.488,61 €	1.501.388,06 €	4.303.815,72 €
Marge empresarial		2.144.904,92 €	2.233.764,36 €	2.342.165,38 €	6.695.212,80 €
<b>Costos indirectes</b>	<b>9,29%</b>	<b>3.519.843,97 €</b>	<b>3.661.252,97 €</b>	<b>3.843.553,44 €</b>	<b>11.024.650,38 €</b>
<b>Costos totals</b>		<b>37.899.068,83 €</b>	<b>39.463.170,33 €</b>	<b>41.371.938,48 €</b>	<b>118.734.177,64 €</b>

**QUADRE DE DESPESES DIRECTES I INDIRECTES TOTALS**

	%	1 er any	2on any	3er any	TOTAL
Costos Salarials		121.076.939,22 €	126.219.913,55 €	132.521.257,83 €	379.818.110,60 €
Costos de funcionament		4.841.867,53 €	5.054.905,37 €	5.301.041,50 €	15.164.607,75 €
<b>Costos directes</b>	<b>90,71%</b>	<b>125.918.806,75 €</b>	<b>131.274.818,92 €</b>	<b>137.822.299,33 €</b>	<b>394.982.718,35 €</b>
Despeses generals de gestió		5.036.522,33 €	5.246.747,86 €	5.509.502,99 €	15.763.948,86 €
Marge empresarial		7.856.974,83 €	8.191.787,30 €	8.600.637,26 €	24.577.754,00 €
<b>Costos indirectes</b>	<b>9,26%</b>	<b>12.893.497,17 €</b>	<b>13.438.535,16 €</b>	<b>14.110.140,24 €</b>	<b>40.341.702,86 €</b>
<b>Costos totals</b>		<b>138.812.303,92 €</b>	<b>144.713.354,08 €</b>	<b>151.932.439,57 €</b>	<b>435.458.097,57 €</b>

#### 4. VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE (VEC).

El valor estimat (VE) del contracte és de **923.048.299,07** euros, sense incloure l'IVA. Aquesta xifra inclou l'import total que podria ser retribuit l'empresa/entitat contractista, incloent possibles pròrrogues i modificats, entre d'altres conceptes, tot d'acord a la previsió de l'article 101 LCSP, tal i com s'indica en els següents quadres:

##### LOT 1

Any	Pressupost net prestació	PRÒRROGA	MODIFICACIONS	TOTALS
2026	8.657.482,34 €			8.657.482,34 €
2027	35.037.235,56 €			35.037.235,56 €
2028	36.725.832,68 €			36.725.832,68 €
2029	28.594.401,24 €	9.999.223,32 €		38.593.624,56 €
2030		40.592.022,91 €		40.592.022,91 €
2031		31.783.058,86 €		31.783.058,86 €
MODIFICACIONS			38.277.851,38 €	38.277.851,38 €
<b>TOTAL CONTRACTE</b>	<b>109.014.951,82 €</b>	<b>82.374.305,09 €</b>	<b>38.277.851,38 €</b>	<b>229.667.108,29 €</b>

##### LOT 2

Any	Pressupost net prestació	PRÒRROGA	MODIFICACIONS	TOTALS
2026	8.063.350,49 €			8.063.350,49 €
2027	32.609.983,84 €			32.609.983,84 €
2028	34.112.108,68 €			34.112.108,68 €
2029	26.556.934,93 €	9.834.063,93 €		36.390.998,86 €
2030		39.935.195,57 €		39.935.195,57 €
2031		31.299.011,37 €		31.299.011,37 €
MODIFICACIONS			36.482.129,76 €	36.482.129,76 €
<b>TOTAL CONTRACTE</b>	<b>101.342.377,95 €</b>	<b>81.068.270,86 €</b>	<b>36.482.129,76 €</b>	<b>218.892.778,57 €</b>

##### LOT 3

Any	Pressupost net prestació	PRÒRROGA	MODIFICACIONS	TOTALS
2026	8.507.475,94 €			8.507.475,94 €
2027	34.350.252,86 €			34.350.252,86 €
2028	35.739.821,72 €			35.739.821,72 €
2029	27.769.039,65 €	9.767.664,37 €		37.536.704,02 €
2030		39.664.133,13 €		39.664.133,13 €
2031		31.083.420,08 €		31.083.420,08 €
MODIFICACIONS			37.376.361,55 €	37.376.361,55 €
<b>TOTAL CONTRACTE</b>	<b>106.366.590,16 €</b>	<b>80.515.217,57 €</b>	<b>37.376.361,55 €</b>	<b>224.258.169,28 €</b>

##### LOT 4

Any	Pressupost net prestació	PRÒRROGA	MODIFICACIONS	TOTALS
2026	9.474.767,21 €			9.474.767,21 €
2027	38.290.094,21 €			38.290.094,21 €
2028	39.940.362,37 €			39.940.362,37 €
2029	31.028.953,86 €	10.893.522,85 €		41.922.476,71 €
2030		44.234.801,90 €		44.234.801,90 €
2031		34.662.700,06 €		34.662.700,06 €
MODIFICACIONS			41.705.040,49 €	41.705.040,49 €
<b>TOTAL CONTRACTE</b>	<b>118.734.177,64 €</b>	<b>89.791.024,80 €</b>	<b>41.705.040,49 €</b>	<b>250.230.242,93 €</b>

**TOTAL 4 LOTS**

Any	Pressupost net prestació	PRÒRROGA	MODIFICACIONS 20%	TOTALS
2026	34.703.075,97 €			34.703.075,97 €
2027	140.287.566,47 €			140.287.566,47 €
2028	146.518.125,45 €			146.518.125,45 €
2029	113.949.329,68 €	40.494.474,46 €		154.443.804,14 €
2030		164.426.153,50 €		164.426.153,50 €
2031		128.828.190,36 €		128.828.190,36 €
MODIFICACIONS			153.841.383,18 €	153.841.383,18 €
<b>TOTAL CONTRACTE</b>	<b>435.458.097,57 €</b>	<b>333.748.818,32 €</b>	<b>153.841.383,18 €</b>	<b>923.048.299,07 €</b>

**5. DURADA DEL CONTRACTE**

La durada del contracte s'estableix de 3 anys comptadors a partir de l'1 d'octubre de 2026, o del dia que s'indiqui en la formalització del contracte, si fos posterior.

La durada total del contracte incloent les eventuais pròrroques serà de 5 anys. La durada del contracte es podrà prorrogar per acord de l'òrgan de contractació. La o les pròrroques seran per períodes de 12 mesos. Atenent la previsió de l'article 29.2 LCSP, la pròrroga serà obligatòria per a l'empresa/entitat si l'avís de pròrroga es comunica com a mínim amb dos mesos d'anticipació a la data de finalització del contracte o de la pròrroga corresponent.

Atenent a la previsió de l'article 29.4 LSCP, el contracte podrà prorrogar-se fins a 9 mesos quan al venciment d'un contracte no s'hagi formalitzat el nou contracte que garanteixi la continuïtat de la prestació que ha d'efectuar el contractista com a conseqüència d'incidències resultants d'esdeveniments imprevisibles per a l'òrgan de contractació produïdes en el procediment d'adjudicació i hi hagi raons d'interès públic per no interrompre la prestació, sense modificar la resta de condicions del contracte, sempre que l'anunci de licitació del nou contracte s'hagi publicat amb una antelació mínima de tres mesos respecte de la data de finalització del contracte originari.

**6. REQUISITS DE CAPACITAT, SOLVÈNCIA ECONÒMICA I FINANCERA I TÈCNICA O PROFESSIONAL**

Considerant l'objecte del contracte i el seu valor estimat, així com els principis de no discriminació i proporcionalitat que ha de regir en tota actuació administrativa, les condicions d'aptitud mínima que s'hauran d'exigir als licitadors per a participar en aquest procediment d'adjudicació són les següents:

- Empreses o entitats amb plena capacitat d'obrar que incloguin en el seu objecte social prestacions que són idèntiques o similars al contracte que es pretén licitar i que no es trobin en supòsits de prohibició de contractar.
- Empreses o entitats que aconsegueixin els requisits d'admissió i aptitud tant en el moment de presentació de la proposició com posteriorment en el moment de formalització del corresponent contracte i mantenir-se durant tota la seva vigència.

Així mateix, per assegurar la idoneïtat de les licitadores s'exigirà la següent solvència: 14

### **6.1. Solvència econòmica i financera:**

- D'acord amb la previsió de l'article 87.1.a) LCSP, el volum anual de negocis en l'àmbit d'aquest contracte referit al millor dels tres últims exercicis anteriors a la data de presentació de les proposicions o en funció de les dates de constitució o d'inici d'activitats de l'empresa ha de tenir un import igual o superior dels valors per a cada un dels lots segons indicats a la taula. En el cas que la data de constitució de l'empresa o d'inici d'activitat sigui inferior a un any comptat des de la data final de presentació de proposicions, el requeriment s'entendrà proporcional al període.
- Quan la licitadora opti a més d'un lot, s'hauran de sumar les quanties.

Valors anuals mitjans:

LOT	VOLUM ANUAL	VOLUM ANUAL REFERIT A SERVEIS D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA
Lot 1	34.629.929,36 €	3.462.992,93 €
Lot 2	32.253.401,98 €	3.225.340,20 €
Lot 3	34.029.903,74 €	3.402.990,37 €
Lot 4	37.899.068,83 €	3.789.906,88 €

### **6.2. Solvència tècnica o professional:**

D'acord amb la previsió de l'article 90.3 de la LCSP, es considera que l'objecte contractual requereix aptituds específiques en matèria social i en concret en l'atenció i suport social a les persones en l'àmbit domiciliari següent:

- Disposar d'experiència tècnica acreditada durant els darrers tres anys en la gestió de serveis d'atenció domiciliària tant públic com privat en un únic municipi amb un volum de prestació de 100.000 hores de mitja anualment. Aquest darrer requeriment es justifica tant en el volum global de servei de cadascun dels lots objecte de licitació, així com en la complexitat de la gestió que comporta la coordinació en l'àmbit territorial, considerant la unitat administrativa municipal com a element que garanteix el mínim de solvència tècnica exigible.

Les licitadores han de comprometre's a dedicar o adscriure a l'execució del contracte els mitjans personals i/o materials necessaris, d'acord amb els requeriments d'organització establerts a les CLÀUSULES 10 i 11 del PPTP.

No obstant el que s'ha dit als apartats anteriors, no poden concórrer a la present licitació les licitadores que hagin participat en l'elaboració de les especificacions tècniques relatives a aquest contracte o hagin assessorat o participat en alguna altra manera en la preparació del procediment de contractació si, aquesta participació, pogués provocar restriccions a la lliure concurrència, frau en la competència o suposar un tractament de privilegi en relació a la resta de les licitadores.

## 7. CRITERIS DE VALORACIÓ DE LES OFERTES

La valoració de les proposicions per determinar l'oferta econòmicament més avantatjosa es realitza utilitzant una pluralitat de criteris d'adjudicació en base a la millor relació qualitat-preu. S'estableixen criteris objectius o automàtics i criteris de judici de valor, tal i com es detalla a continuació.

El total de puntuació segons els diferents criteris es distribueix de la següent manera:

TIPUS DE CRITERI	Puntuació màxima
<b>A. Criteris automàtics</b>	<b>70</b>
A.1. Per l'oferta econòmica	25
A.2. Per la millora del procés d'alta de serveis no urgents, mitjançant la reducció del termini establert a la CLÀUSULA 3.8 del PPTP	15
A.3. Per la millora de la protecció de la salut, a partir d'un servei preventiu i d'atenció psicològica en l'exercici del desenvolupament professional del personal adscrit a l'execució del contracte, en desenvolupament de l'establert a la CLÀUSULA 10.4 del PPTP	10
A.4. Per la millora voluntària d'incorporar un espai de supervisió externa per als perfils de coordinació tècnica, regulats a la CLÀUSULA 10.2.4 del PPTP	10
A.5. Per la millora de l'accessibilitat del servei i l'atenció a la diversitat cultural, a partir d'un servei de traducció, en relació a l'establert a les CLÀUSULES 4.2.4.1 i 4.6.1 del PPTP	7,5
A.6. Per la millora de la ràtio de nombre d'expedients per cada Coordinador/a Tècnic/a (Dependència), segons l'establert a la CLÀUSULA 10.2.4 del PPTP	2,5
<b>B. Criteris de judici de valor</b> <b>Propostes de millora en àrees del PPTP</b>	<b>30</b>
B.1. Per la proposta que aportï idees, solucions, plantejaments organitzatius o funcionals, i/o mesures tècniques, que afavoreixin la reducció de la rotació de professionals dels equips de coordinació tècnica i de gestió, regulats a les CLÀUSULES 10.2.4 i 10.2.5 del PPTP	10
B.2. Per la proposta que millori la qualitat en la prestació del servei que garanteixi la continuïtat de l'atenció i minimitzi l'impacte negatiu dels canvis o substitucions de professionals en les persones usuàries, en compliment de l'establert a les CLÀUSULES 4 i 10.3 del PPTP	10
B.3. Per la proposta que aportï millores en l'organització del servei, definint estratègies per atendre la diversitat entre les persones treballadores que executen el contracte, i garantir la qualitat en l'organització del servei, en compliment de l'establert a les CLÀUSULES 4.2 i 10 del PPTP	4
B.4. Per la proposta que millori la qualitat en el procés d'implementació de la modalitat de SAD de proximitat, en relació a la visibilitat de l'equip professional en el territori i la vinculació territorial de les persones ateses, segons l'establert a la CLÀUSULA 5 del PPTP	3
B.5. Per la proposta que millori la qualitat en el procés d'implementació de mesures per a la participació de les persones usuàries, el seu entorn familiar i les professionals d'atenció directa, en compliment de l'establert a les CLÀUSULES 1 i 2.2 del PPTP	3
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>

**A. Els criteris vinculats a l'objecte del contracte avaluables de forma automàtica, fins a 70 punts, i que serviran de base per a l'adjudicació del contracte són els següents:**

D'acord amb la Instrucció de l'Ajuntament de Barcelona de 8 de març de 2018, d'aplicació de la LCSP, publicada en la Gaseta del dia 16/3/2018, la puntuació dels criteris d'adjudicació que es ponderen mitjançant xifres o percentatges obtinguts a partir de l'aplicació de fórmules, significa més del 60% de la puntuació total.

**A.1. Per l'oferta econòmica, fins a 25 punts**

Les ofertes hauran d'especificar en la seva oferta econòmica:

- El preu unitari (preu/hora) pel servei d'atenció personal en horari normal, definit a la CLÀUSULA 3.6 del PPTP.
- El preu unitari (preu/hora) pel servei de neteja quotidiana de l'habitatge.
- El preu unitari (preu/hora) pel servei de neteja en profunditat de l'habitatge.
- El preu unitari (preu/hora) pel servei de manteniment bàsic de l'habitatge.

L'oferta econòmica es presentarà calculant l'import del contracte en base a aquests preus i a les hores de servei previstes a l'apartat 3 d'aquesta memòria justificativa.

La puntuació que s'atorga pel preu no supera el 35% de la puntuació total d'acord amb la previsió del Decret d'Alcaldia de 24 d'abril de 2017 de contractació pública sostenible i la Instrucció de l'Ajuntament de Barcelona de 15 de març de 2018, d'aplicació de la LCSP, publicada en la Gaseta el dia 16 de març de 2018.

La ponderació màxima del criteri d'adjudicació del preu ofertat és de 25 punts.

Atès que es presenten quatre preus unitaris segons tipologia de servei, per al càlcul de la fórmula s'aplicarà el preu ponderat del conjunt dels preus ofertats segons el màxim de punts que s'imputen a cada servei, a partir de la següent taula:

Tipologia de servei	Preu/hora de licitació (sense IVA)	Descompte ofertat (%)	Preu/hora resultant (sense IVA)	Puntuació màxima
Servei d'atenció personal en horari normal				18 punts
Servei de neteja quotidiana de l'habitatge				5 punts
Servei de neteja en profunditat de l'habitatge				1 punts
Servei de manteniment bàsic de l'habitatge				1 punts

S'atorgarà la màxima puntuació al licitador que presenti el preu més baix per a cada tipologia de servei, que sigui admissible, és a dir, que no sigui anormalment baix i que

no superi el pressupost net de la licitació, i a la resta d'empreses licitadores. La distribució de la puntuació es farà aplicant, per a cada tipologia de servei, la següent fórmula acordada per la Comissió de valoració de fórmules de preu de l'Ajuntament de Barcelona en data de 19 de juliol de 2019:

$$Puntuació\ Oferta\ Econòmica \begin{cases} Si\ p_{m\grave{a}x} \geq z \Rightarrow Puntuació \begin{cases} de\ p_{m\grave{a}x} = P \\ de\ p_i = \frac{p_i}{p_{m\grave{a}x}} \times P \end{cases} \\ Si\ p_{m\grave{a}x} < z \Rightarrow Puntuació \begin{cases} de\ p_i = \frac{p_i}{z} \times P \end{cases} \end{cases}$$

On: **P** = Puntuació màxima

**Z** = Factor de ponderació calculat segon l'expressió:  $Z = \frac{\text{Oferta mínima}}{X * \text{Oferta màxima}}$

**X** = coeficient de ponderació.

**Pi** = Percentatge de baixa de una proposta qualsevol

Es defineixen els següents límits per a la consideració d'ofertes, en principi, amb valors anormals o desproporcionats:

- Un diferencial de 5 punts percentuals per sota de la mitjana aritmètica de les ofertes, o en el cas d'un únic licitador, de 15 punts percentuals respecte al pressupost net de licitació.
- Serà d'aplicació l'article 86.1 del Reglament general de la Llei general de contractes de les administracions públiques en relació al còmput de la mitjana de les ofertes per al cas d'ofertes presentades per empreses que pertanyen al mateix grup empresarial.
- D'acord amb la previsió de l'article 149.4 LCSP, es rebutjarà l'oferta si es comprova que és anormalment baixa perquè no compleix amb les obligacions aplicables en matèria de subcontractació, ambiental, social o laboral establertes en el Dret de la Unió, en el dret nacional, els convenis col·lectius sectorials vigents o per les disposicions de dret internacional enumerades en l'annex V LCSP.

## **A.2. Per la millora del procés d'alta de serveis no urgents, mitjançant la reducció del termini establert a la CLÀUSULA 3.8 del PPTP, fins a 15 punts**

**Justificació:** Actualment es preveu un termini màxim de 21 dies naturals (CLÀUSULA 3.8 del PPTP) des del moment que les adjudicatàries reben la prescripció fins a iniciar efectivament el servei en el domicili. Es considera que una bona gestió dels processos d'alta pot reduir considerablement aquest termini millorant, per tant, l'accessibilitat de les persones al servei i la qualitat percebuda, tant per part de la persona atesa com dels equips prescriptors.

Per la reducció del termini per a l'inici efectiu de les altes de serveis amb caràcter no urgent en dies naturals s'atorgarà la puntuació màxima segons dies de reducció. La puntuació màxima serà de 15 punts, que equival a una reducció de 8 dies en relació al termini obligatori de 21 dies naturals establert a la CLÀUSULA 3.8 del PPTP.

L'assignació de punts per aquest criteri s'establirà segons el nombre màxim de dies de reducció, que podrà variar entre un mínim d'1 dia de reducció i un màxim de 8 dies de reducció del termini.

A partir d'aquest criteri, s'estableix la següent distribució de punts:

<b>Per la reducció del termini en dies naturals</b>	<b>Punts</b>
8 dies.	15 punts
7 dies.	14 punts
6 dies.	13 punts
5 dies.	12 punts
4 dies.	11 punts
3 dies.	10 punts
2 dies.	9 punts
1 dia.	8 punts
Sense reducció del termini	0 punts

L'acompliment del nou termini ofertat constituirà una condició essencial del contracte per part de l'adjudicatària, i, per tant, en cas d'incompliment s'aplicaran les penalitats previstes a la CLÀUSULA 8.3 del PPTP.

Les ofertes que no aportin cap millora sobre el termini establert a la CLÀUSULA 3.8 del PPTP obtindran zero punts.

Mensualment, es comprovarà l'acompliment d'aquesta millora, seguint el protocol de serveis no iniciats del Departament d'Atenció social domiciliària per a persones grans (en endavant, DASDPG), a partir de les dades extretes del sistema informàtic GESAD.

L'adjudicatària haurà de documentar de forma exhaustiva que els motius del retard no son atribuïbles a la seva responsabilitat. El DASDPG realitzarà un mostreig aleatori i en cas de detectar un incompliment o que l'adjudicatària falseja la informació, s'aplicarà el règim sancionador previst a la CLÀUSULA 27 del PCAP.

Per la presentació de declaració responsable respecte al compromís en la reducció del termini per a l'inici efectiu de les altes de serveis amb caràcter no urgent en dies naturals s'atorgarà la puntuació màxima segons els dies de reducció indicats a la taula que es contempla en el present criteri.

**A. 3. Per la millora de la protecció de la salut, a partir d'un servei preventiu i d'atenció psicològica en l'exercici del desenvolupament professional del personal adscrit a l'execució del contracte, en desenvolupament de l'establert a la CLÀUSULA 10.4 del PPTP, fins a 10 punts**

**Justificació:** *L'atenció a domicili, en qualsevol de les modalitats, és una activitat que presenta unes característiques molt específiques: la persona treballadora s'ubica en el domicili de la persona o la família, desenvolupa la seva tasca en solitari (majoritàriament) i afronta l'atenció de situacions d'alta vulnerabilitat i risc social. Aquestes circumstàncies poden provocar que la persona es trobi en una situació de forta tensió i sobrecàrrega emocional i, fins i tot, en situacions de risc complexes.*

*La prevenció de riscos laborals inclou tant els riscos físics com els de caràcter psicosocial. En línia amb la prevenció de riscos laborals de caràcter psicosocial es valora que la inclusió d'un sistema preventiu i d'atenció psicològica adreçat a les persones treballadores pot millorar la identificació d'aquests riscos psico-sòcio-laborals, així com l'establiment de mecanismes per minimitzar el seu impacte en les persones treballadores. Així mateix, oferir suport de caràcter psicològic a les persones treballadores, pot esdevenir una oportunitat de millora en relació al seu procés de desenvolupament professional.*

Per obtenir puntuació en aquest criteri, les licitadores hauran d'oferir aquest servei al treballador/a destinatari/a del suport, en el marc de les mesures d'abordatge dels riscos laborals i, en especial, dels riscos psicosocials en el desenvolupament del lloc de treball, tal i com estan regulats a la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals i que és objecte de tractament en l'apartat 4 de la CLÀUSULA 10 del PPTP. En cas que una mateixa adjudicatària ho sigui de més d'un lot, haurà d'oferir aquest servei de forma diferenciada, així com justificar el compliment de la millora ofertada de forma independent, en cada memòria anual aportada, segons l'establert a la CLÀUSULA 7.2.5 del PPTP.

Aquesta atenció sempre serà voluntària dins de la jornada laboral, sense haver de retornar les hores d'atenció i ha de preservar la intimitat i la confidencialitat de l'atenció. Amb aquest objectiu, pot ser prestat de forma externa a l'adjudicatària.

Aquest servei ha d'oferir suport terapèutic individualitzat, voluntari i confidencial, per aportar ajut psicològic davant factors de risc que propicien l'augment de l'estrès o d'altres disfuncions. Aquest servei haurà de tenir una durada mínima d'una sessió de una (1) hora per atendre a un/a mateix/a professional en relació a un mateix fet que desencadeni la necessitat de suport terapèutic, i s'oferirà a totes les persones treballadores que ho sol·licitin. S'establirà un màxim de 6 sessions per a una mateixa necessitat i/o fet desencadenant. En cas de produir-se un nou fet que generi la necessitat d'una nova atenció, les persones treballadores podran accedir a un nou bloc de sessions de suport.

L'adjudicatària ha d'incloure informació del recurs en el pla d'acollida de noves persones treballadores del SAD, així com fer difusió i publicitat del servei a les persones treballadores del servei contractades en el moment de la licitació.

L'assignació de punts per aquest criteri s'establirà segons el nombre màxim de sessions globals anuals del servei d'atenció psicològica que la licitadora posi a disposició del

conjunt de persones treballadores adscrites al contracte. El volum ofert podrà variar entre un mínim de 300 sessions globals anuals i un màxim de 600 sessions globals anuals (a partir del càlcul aproximat d'un ús del servei per part del 10% del personal adscrit a un mateix lot, i per un nombre màxim de 6 sessions per un/a mateix/a professional).

A partir d'aquest criteri, s'estableix la següent distribució de punts:

<b>Per l'oferta de sessions anuals per al conjunt de les persones treballadores adscrites al contracte</b>	<b>Punts</b>
600 sessions.	10 punts
550 sessions.	9 punts
500 sessions.	8 punts
450 sessions.	7 punts
400 sessions.	6 punts
350 sessions.	5 punts
300 sessions.	4 punts
Sense oferta de sessions	0 punts

Les licitadores hauran d'aportar de forma complementària a l'oferta presentada, una declaració responsable on hi consti el compromís d'implementació d'aquesta millora des de la data d'inici de l'execució del contracte i durant tota la vigència del mateix.

En un termini màxim de 10 dies des de l'inici del contracte, l'adjudicatària presentarà la documentació demostrativa de la posada en marxa del servei a les professionals del SAD. El DASDPG demanarà a l'inici de contracte, un protocol on es desglossi com es prioritzarà en cas que hi hagi una demanda que no es pugui cobrir amb el mitjans i el seu pla de contingència. El DASDPG aprovarà aquest protocol amb el pla de contingència.

Per a facilitar el seguiment, de forma anual durant el període d'execució del contracte, haurà de lliurar al DASDPG un informe que reculli les accions de difusió del recurs entre els/les professionals, el nombre de sol·licituds generals presentades, per a cada treballador/a (amb nom codificat per salvaguardar la confidencialitat) el nombre de sessions realitzades, el nombre de denegacions i el motiu de denegació (si fos el cas), procés contemplat al protocol de priorititzacions de cas, amb el detall suficient i amb la documentació acreditativa per a que el DASDPG pugui validar l'acompliment. Aquest informe s'entregarà com un apartat més dins de la memòria anual establerta a la CLÀUSULA 7.2.5 del PPTP.

Les auditories realitzades pel DASDPG podran incloure la comprovació sobre si la plantilla de l'adjudicatària coneix o no l'existència del servei. A l'efecte de verificar l'acompliment de la mesura, també es podrà requerir informe tècnic complementari de l'òrgan de seguretat i salut de representació de les persones treballadores o d'una organització representativa del sector.

L'adjudicatària ha de complir la seva oferta com una condició essencial del contracte. L'incompliment del compromís es penalitzarà segons el regim sancionador previst a la CLÀUSULA 27 del PCAP.

**A.4. Per la millora voluntària d'incorporar un espai de supervisió externa per als perfils de coordinació tècnica, regulats a la CLÀUSULA 10.2.4 del PPTP, fins a 10 punts**

*Justificació: Segons el Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, la supervisió és un instrument de treball que permet millorar la praxi professional, a partir d'un procés de treball personal i/o grupal, mitjançant tècniques d'anàlisi i reflexió de la pràctica professional en un determinat context. És una oportunitat per a la reflexió i el pensament i permet potenciar les capacitats i competències professionals.*

*El servei de supervisió externa ofereix suport per a què els tècnics i les tècniques puguin desenvolupar la seva tasca d'una manera més objectiva, així com aprofundir en els aspectes emocionals que inevitablement intervenen quan es treballa amb persones i amb el seu malestar. La supervisió és un espai de trobada, intercanvi i reflexió per cercar, entre els professionals, diferents enfocaments del diagnòstic social, així com estratègies en la intervenció amb les persones usuàries. També es treballa el posicionament d'aquests professionals respecte l'equip i la mateixa organització. Aquesta activitat de suport s'emmarca en la prevenció de riscos laborals de caràcter psico-social.*

Els espais de supervisió han de ser conduïts per professionals amb formació i experiència en aquest camp, externs a l'adjudicatària i escollits pel propi equip de coordinació tècnica entre un conjunt de 5 currículums de professionals supervisors d'entre l'oferta de mercat d'entitats o empreses especialitzades en la supervisió d'equips de l'àmbit social, proposats per el/la representant de l'adjudicatària en el marc del present contracte. Es distribuirà l'equip de Coordinació Tècnica en dos (2) o quatre (4) grups amb els quals s'establirà el calendari d'espais de supervisió, de forma diferenciada. Les sessions grupals de supervisió es realitzaran amb periodicitat mensual (exceptuant el mesos d'agost i desembre) i amb una durada de 2 hores per cada grup i per els perfils professionals inclosos a la CLÀUSULA 10.2.4 del PPTP, pels quals l'assistència a l'espai de supervisió tindrà caràcter obligatori, en cas que l'adjudicatària ofereixi el servei. Les sessions es realitzaran de forma presencial i en horari laboral. L'adjudicatària haurà de vetllar activament per tal que el seu personal faci ús de l'espai de supervisió. En cas d'assistència inferior al 30% del personal objecte d'aquest servei, l'adjudicatària haurà d'acreditar al DASDPG, mitjançant un informe justificatiu que reculli els motius d'absentisme.

Els objectius d'aquest recurs són:

- Donar suport professional per a la recerca de diferents enfocaments de diagnòstic així com diferents metodologies i estratègies d'actuació sobre el cas.
- Treballar i reforçar les dinàmiques dels equips, les competències professionals i relacionals, així com les qüestions organitzatives que ajudin a millorar la comunicació, la interrelació dels equips i la coordinació professional.

L'assignació de punts per aquest criteri s'establirà segons el nombre de grups en que es distribueixi el personal a qui va destinat l'espai de supervisió, que podrà variar entre una distribució en 2 grups i una distribució en 4 grups per lot, però que haurà de complir amb la periodicitat establerta, oferint un total de 20 o 40 sessions anuals de supervisió en funció del nombre de grups en que es distribueixi l'equip (fins a un màxim de 4 grups, per 10 sessions anuals per grup). Atès que l'equip de coordinació de cada lot estarà distribuït en dos locals diferents, no es valora la possibilitat d'oferir una distribució de

l'espai de supervisió en 3 grups.

A partir d'aquest criteri, s'estableix la següent distribució de punts:

Per l'oferta de grups en que es distribuirà el servei	Punts
4 grups (40 sessions anuals)	10 punts
2 grups (20 sessions anuals)	5 punts
Sense grups ofertats	0 punts

Les licitadores hauran d'aportar de forma complementària a l'oferta presentada, una declaració responsable on hi consti el compromís d'implementació d'aquesta millora des de la data d'inici de l'execució del contracte i durant tota la vigència del mateix.

L'adjudicatària, durant el primer trimestre de cada any, del període d'execució del contracte, haurà de lliurar al DASDPG un informe sobre l'aplicació de la mesura on s'indiqui el nombre de sessions i de professionals participants amb el detall suficient i amb la documentació acreditativa per a que es pugui validar l'acompliment. Aquest informe s'entregarà com un apartat més dins de la memòria anual establerta a la CLÀUSULA 7.2.5 del PPTP.

L'adjudicatària ha de complir la seva oferta com una condició essencial del contracte. L'incompliment del compromís es penalitzarà segons el regim sancionador previst a la CLÀUSULA 27 del PCAP.

**A. 5. Per la millora de l'accessibilitat del servei i l'atenció a la diversitat cultural, a partir d'un servei de traducció, en relació a l'establert a les CLÀUSULES 4.2.4.1 i 4.6.1 del PPTP, fins a 7,5 punts**

**Justificació:** *La diversitat d'origens i cultures de la població barcelonina és cada vegada més gran; un element clau per a l'accés al servei és que les persones ateses tinguin a la seva disposició de manera comprensible els seus drets i deures, així com els diferents elements de l'organització del servei. La Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials de Catalunya reconeix com a dret que les persones puguin accedir de manera que puguin entendre a tota la informació sobre els serveis als que tenen dret. Cal garantir que tant les persones que no tenen un bon domini de les llengües oficials del territori com aquelles persones que presenten dificultats per a la comunicació (sordesa, sordmudesa, sordceguesa) puguin disposar de la informació adaptada a les seves necessitats. Actualment al SAD de Barcelona, la majoria de les persones ateses, unes 22.000 durant el 2024, parlen les llengües oficials del país però per aquelles aquelles persones, només unes 600 aproximadament que tenen com a llengua pròpia una diferent del català i/o castellà, el que representa menys del 3%, es pot millorar la qualitat de comunicació a través d'un servei d'interpretació. La distribució d'aquest 3% de les persones usuàries que tenen com a llengua pròpia una diferent a la catalana / castellana es reparteix per lot de la següent manera:*

Lot	Lot 1	Lot 2	Lot 3	Lot 4
Percentatge	46%	20%	17%	17%

Es valorarà que l'adjudicatària disposi d'un servei de traducció/interpretació, que es pugui requerir segons valoració de l'equip de Coordinació Tècnica, per assistir a les visites de presentació, quan calgui un suport puntual per al o la treballador/a d'atenció directa, i/o en visites de seguiment del servei.

L'intendent ha de realitzar la seva feina respectant tots els principis deontològics de la seva professió i de l'exercici d'un servei públic, tenint en compte que el responsable de la intervenció és el professional que ha sol·licitat el servei. Realitzarà per tant una traducció oral fidedigna dels missatges, tant en sentit professional-persona usuària com a la inversa. En cap cas pot emetre opinions o judicis de valor respecte dels continguts.

Per a obtenir puntuació en aquest criteri, l'adjudicatària, en el termini màxim d'un mes des de la formalització del contracte, haurà de presentar la proposta descriptiva amb el màxim detall de la prestació del servei, que haurà de reunir les següents característiques:

1. Disposar de traducció/interpretació dels següents idiomes:

Habituals	Anglès, Alemany, Francès, Italià, Rus, Romanes, Àrab, Xinès mandarí, Urdú, Tagal, Bengalí. LSE (llengua de signes espanyola) i LSC (llengua de signes catalana)
Minoritaris	Polonès, Portuguès, Grec, Neerlandès, Serbocroata, Persa, Hindi, Japonès, Xinès cantonès, Àrab magrebí, Bereber rifeny, Wòlof.

2. L'horari de prestació serà de 8h a 18h de dilluns a divendres (festius exclosos). Per als idiomes minoritaris el servei ha d'oferir cita prèvia en màxim 48 hores des de la sol·licitud.

L'ús d'aquest servei serà valorat per l'adjudicatària segons les persones usuàries que necessiten aquest servei, quan el desconeixement de les llengües oficials per part de les persones usuàries, limiti el seu accés a la informació pertinent sobre els seus drets i deures com a beneficiaris del servei; i sobre el funcionament del mateix; o bé dificulti el seguiment efectiu per part de l'equip de coordinació tècnica en les visites de seguiment realitzades. Es valorarà que les professionals d'atenció directa puguin utilitzar aquest servei quan ho necessitin i fora de la primera visita, fins a un màxim de 2 consultes telefòniques mensuals per cada persona usuària.

L'adjudicatària pot oferir dues modalitats de servei contractat, de forma independent o conjunta:

A) Que el traductor es desplaci al domicili de la persona usuària en les visites de presentació i de seguiment en que sigui requerit per l'equip de coordinació tècnica, per fer d'intèrpret oralment, al català o al castellà, de la informació que vol transmetre la persona usuària i/o entorn de cura en idiomes no oficials a Catalunya, i haurà de fer les corresponents interpretacions inverses. També en el cas de la interpretació de llengües de signes.

B) Que el traductor estigui disponible per fer les interpretacions/traduccions per telèfon o en les modalitats de videoconferència o de qualsevol altre mitjà telemàtic, i que aquest sigui accessible per part de l'equip de coordinació tècnica, en les visites de presentació i de seguiment, així com de les professionals d'atenció directa, fins a un màxim de 2

consultes telefòniques mensuals.

A partir d'aquest criteri, s'estableix la següent distribució de punts:

<b>Per la modalitat ofertada</b>	<b>Punts</b>
Opció A+B	7,5 punts
Opció A	5 punts
Opció B	2,5 punts
Sense modalitats ofertades	0 punts

En cas que la licitadora ofereixi la prestació de traducció/interpretació com a millora, la subcontractació d'aquest servei s'haurà d'efectuar amb una empresa que disposi de la certificació ISO 17100:2015 o equivalent en vigor.

Les licitadores hauran d'aportar de forma complementària a l'oferta presentada, una declaració responsable on hi consti el compromís d'implementació d'aquesta millora des de la data d'inici de l'execució del contracte i durant tota la vigència del mateix. Així mateix, durant el primer mes des de l'inici de l'execució del contracte, en cas de resultar adjudicatària, la licitadora haurà d'aportar al responsable del contracte la certificació vigent ISO 17100:2015 o equivalent, així com els certificats corresponents conforme l'empresa subcontractada disposi dels sistemes de traducció en els idiomes i les modalitats requerides, amb la finalitat d'acreditar el compliment del dispostat en aquest criteri.

Durant el període d'execució del contracte, cada any, com un apartat més dins de la memòria anual establerta a la CLÀUSULA 7.2.5 del PPTP, l'adjudicatària haurà de lliurar a l'IMSS un informe sobre l'ús del servei on s'especifiqui el nombre de sol·licituds realitzades, el nombre de traduccions prestades, el temps dedicat (hora entrada i hora de sortida), l'idioma emprat i el motiu de denegació de sol·licituds per part del servei subcontractat (si fos el cas) amb el detall suficient i amb la documentació acreditativa per a que es pugui validar l'acompliment.

L'adjudicatària ha de complir la seva oferta com una condició essencial del contracte. L'incompliment del compromís es penalitzarà segons el regim sancionador previst a la CLÀUSULA 27 del PCAP.

**A.6. Per la millora de la ràtio de nombre d'expedients per cada Coordinador/a Tècnic/a (Dependència), segons l'establert a la CLÀUSULA 10.2.4 del PPTP, fins a 2,5 punts**

**Justificació:** *La dotació adequada de recursos humans, així com disposar d'un bon sistema de gestió, incideix de forma directa en la qualitat del servei prestat a les persones usuàries. El PPTP estableix les ràtios de professionals per a cada perfil, atenent a les funcions i requeriments dels mateixos i als estàndards de qualitat establerts.*

*Una millora de la ràtio del perfil de coordinació tècnica (Dependència) pot incrementar el nivell de qualitat, alhora que regular les càrregues de feina dels diferents professionals que conformen l'equip. Així mateix, la reducció de ràtio d'expedients assignats a cada coordinador/a té associada de forma indirecta la reducció de professionals d'atenció directa assignats, de forma que puguin millorar el seguiment i la comunicació regular*

*amb els i les professionals assignats/des a cada coordinador/a, garantint una adequada transmissió d'informació en relació al seguiment de casos.*

El PPTP estableix a la CLÀUSULA 10 els diferents perfils i les ràtios fixades com a referència. La ràtio del perfil de coordinació tècnica (Dependència) s'estableix en 150 expedients de persones ateses assignades a cada coordinador/a tècnic/a (Dependència). Una millora d'aquesta ràtio implica una millora del seguiment dels casos tant mitjançant les coordinacions de l'equip d'atenció directa, que es redueix com a efecte de la reducció del nombre de persones assignades, com en la coordinació amb els equips prescriptors. Concretament, menys la reducció de ràtio permetrà aprofundir en el coneixement de les persones usuàries, però també dels i les professionals d'atenció directa que conformen el seu equip, fet que contribuirà a millorar els processos d'assignació de professionals als casos concrets.

A partir d'aquest criteri, s'estableix la següent distribució de punts, segons l'oferta de reducció de ràtio del perfil de coordinador/a tècnic/a (Dependència), de 150 expedients, establert a la CLÀUSULA 10.2.4:

<b>Per la reducció de ràtio per sota dels 150 expedients</b>	<b>Punts</b>
125 expedients per coordinador/a tècnic/a (Dependència)	2,5 punts
130 expedients per coordinador/a tècnic/a (Dependència)	2 punts
135 expedients per coordinador/a tècnic/a (Dependència)	1,5 punts
140 expedients per coordinador/a tècnic/a (Dependència)	1 punts
145 expedients per coordinador/a tècnic/a (Dependència)	0,5 punts
Sense reducció de ràtio	0 punts

Les licitadores hauran d'aportar de forma complementària a l'oferta presentada, una declaració responsable on hi consti el compromís d'implementació d'aquesta millora des de la data d'inici de l'execució del contracte i durant tota la vigència del mateix.

La licitadora, que haurà esdevingut adjudicatària, disposarà de tres mesos des de l'inici del contracte per aplicar la millora de les ràtios de Coordinador/a tècnic/a (Dependència). La comprovació de l'acompliment de la millora es realitzarà per part del DASDPG a partir de l'aplicació de l'ANS 5, establert a la CLÀUSULA 8.3 del PPTP. En cas d'incompliment, s'aplicarà la penalitat prevista per aquest ANS a la CLÀUSULA 8.3 del PPTP.

Puntuació total criteris automàtics

**70 punts**

**B. Els criteris vinculats a l'objecte del contracte que depenen d'un judici de valor i que serviran de base per a la seva adjudicació obtindran, fins a 30 punts.**

La puntuació que s'atorga als criteris que depenen d'un judici de valor no supera el 40% de la puntuació total d'acord amb la previsió del Decret d'Alcaldia de 24 d'abril de 2017 de contractació pública sostenible i la Instrucció de l'Ajuntament de Barcelona de 8 de març de 2018, d'aplicació de la LCSP, publicada en la Gasetta Municipal del dia 16 de març del mateix any.

El PPTP estableix els objectius i les actuacions bàsiques de prestació del servei i els estàndards de qualitat bàsics exigits, però les àrees de millora i les aportacions que poden realitzar les licitadores amb la seva solvència tècnica pot ser determinant alhora de prestar un servei de més qualitat. De igual manera, l'especificitat del servei que es presta en un entorn privat, i la capacitat d'adaptació del servei a les necessitats i preferències canviant de la persona són de gran rellevància en l'organització del mateix i en els resultats finals on es persegueix la màxima satisfacció de la persona usuària. Per aquest motiu es considera de gran vàlua incorporar criteris d'adjudicació de judici de valor, acomplint amb les instruccions municipals aprovades.

Només es valoraran els aspectes dels criteris de judici de valor que suposin innovacions i propostes de millor qualitat respecte a l'organització plantejada en el plec de prescripcions tècniques particulars i que no s'hagi valorat en l'apartat de criteris automàtics.

No seran valorades accions que no siguin concretes, que no detallin els objectius, activitats, recursos a destinar i resultats esperats. No es valoraran les accions que no s'adeqüin a l'objecte del contracte. No es valoraran accions que siguin teòriques i sense aplicació pràctica.

**B1. Format de les ofertes:**

1. L'extensió total del projecte, incloent totes les àrees rellevants, serà com a màxim de 25 pàgines (respectant els màxims d'extensió específics establerts en cada criteri) mida DINA4 i lletra Arial o equivalent, mida 10 o superior, interlineat Word d'1,15 o equivalent, amb els marges inferior i superior de 2,5 cm, i dreta i esquerra de 3 cm. Ha d'estar correctament paginat i amb índex. Tot allò que no quedi reflectit en aquestes pàgines establertes no serà objecte de valoració. L'índex i les eventuais portades no es computaran en el màxim de pàgines que es presentin.
2. Les ofertes han d'excloure qualsevol identificació o referència a l'empresa o entitat que presenta la proposta ja que seran identificades amb un codi als efectes de la seva valoració. Qualsevol tipus de referència (logo, nom de l'empresa/entitat, adreces de correu electrònic corporatiu, referència o enllaç al web corporatiu, etc) que permeti identificar l'empresa o entitat que presenta la proposta serà **motiu d'exclusió de la licitació**.
3. El format de l'arxiu serà PDF.

B2. Drets de la propietat intel·lectual:

1. El contingut de les ofertes dels licitadors que resultin adjudicatari, passarà a ser propietat de l'IMSS en concepte de cessió i sense que les licitadores tinguin dret a cap contraprestació econòmica per aquest fet.

B3. Sistema de valoració ponderat:

1. La valoració dels criteris que depenen d'un judici de valor s'avaluaran en base a la informació continguda en les ofertes i de la comparació de les mateixes entre les diferents propostes dels licitadors. Es valorarà cada subcriteri com a alt, mig-alt, mig o baix en funció del contingut de cada oferta i de la comparació amb la resta de les ofertes.
2. L'equip tècnic d'avaluació identificarà, relacionarà i avaluarà el conjunt d'elements avantatjosos objecte de valoració en cada criteri, d'acord amb els subcriteris següents:
  - 2.1. La definició dels objectius: els objectius fixats per a les propostes han d'acomplir les regles següents:
    - 2.1.1. Concrets i específics: han de consistir en un enunciat clar i determinat, que doni a entendre fàcilment la seva finalitat i que sigui específic per a cada cas o situació.
    - 2.1.2. Precisos, en termes de resultats i no d'instruments intermedis. Preferentment, amb resultats que s'obtingran en un termini raonable o com a conseqüència d'un esforç determinat.
    - 2.1.3. Realistes i realitzables: han de representar una solució òptima que, encara que difícil d'assolir, sigui prou accessible per evitar el desànim i l'escepticisme.
    - 2.1.4. Mesurables: han d'estar proveïts d'un dispositiu mesurador de les realitzacions per posar en evidència les desviacions i per garantir tant el control de l'execució com dels resultats. Han de ser susceptibles d'establir un criteri d'èxit per a ells mateixos.
    - 2.1.5. Limitat en el temps: ha d'incloure un període de temps per ser assolit, ha de fixar-se un límit temporal.

- 2.2. La concreció de les accions proposades: Es considera que l'acció proposada és concreta quan desenvolupi tècnicament els diferents ítems a valorar en cadascuna de les propostes dels criteris avaluats.

Les accions proposades van directament encaminades a la consecució dels objectius. Per tant, la coherència ha de permetre verificar que l'acció concreta es desenvoluparà d'una forma racional i lògica d'acord amb els objectius de les accions, i ha de quedar demostrada en la definició de cadascuna de les accions proposades per assolir l'objectiu.

No es valoraran aquelles accions que no s'adeqüin a l'objecte del contracte, o que no siguin idònies perquè es contradiguin o no siguin coherents amb els objectius definits.

No es valoraran aquelles accions que incorporin com a propostes, elements que constitueixin obligacions o requeriments establertes al PPTP, i les quals no aportin un valor afegit a l'execució del contracte, a partir de propostes concretes que millorin la qualitat del servei en el desenvolupament de l'establert en el PPTP.

- 2.3. La viabilitat de les accions proposades: En el disseny del servei hi ha una reserva de recursos humans i materials que permet l'execució de les accions que es considerin més idònies d'acord amb l'exposat. Ha de quedar demostrat que les accions proposades disposaran dels recursos humans i materials per dur-les a terme de la forma més eficient i eficaç possible, per aquest motiu la puntuació estarà relacionada amb el grau d'aprofitament d'aquests recursos evitant les externalitats negatives o malbaratament de recursos, i aconseguir la màxima eficàcia i eficiència amb el mínim de recursos disponibles.

No es valoraran aquelles propostes que siguin incoherents perquè es contradiuen amb els objectius o coherència abans exposades, o no descriguin la forma d'optimitzar els recursos.

- 2.4. L'adequació i impacte de les accions a la finalitat de la proposta: Es considera que l'acció proposada és adequada a l'aspecte valorat quan es justifiqui el valor afegit o millora de l'objectiu del servei que aportarà la seva realització. La puntuació estarà relacionada amb el nivell de millora que la realització de l'acció pot comportar en les persones usuàries del servei o en la globalitat del servei.

No es valoraran aquelles accions que incorporin com a propostes, elements que constitueixin obligacions o requeriments establertes al PPTP, i les quals no aportin un valor afegit a l'execució del contracte, a partir de propostes concretes que millorin la qualitat del servei en el desenvolupament de l'establert en el PPTP.

- 2.5. Procediment d'avaluació i adequació dels indicadors a la consecució dels objectius proposats: Les accions proposades hauran d'incloure mecanismes d'avaluació de la implantació i l'impacte de les mateixes, així com els indicadors pertinents per l'avaluació de cada fase.

Els indicadors proposats ha de centrar-se en la mesura dels resultats dels objectius definits i han d'acomplir les qualitats següents:

- 2.5.1. Pertinència: expressen un concepte que es vol valorar i aquest significat es manté al del temps. S'adequa a allò que es vol mesurar.
- 2.5.2. Objectivitat: la recollida de dades, el tractament i el càlcul no són ambigus.
- 2.5.3. Univocitat: les modificacions que presenta l'indicador en el seu resultat sol poden ser interpretades només d'una manera, no dona lloc a confusions.

- 2.5.4. Precisió: el marge d'error de l'indicador és acceptable, considerant que el màxim marge d'error acceptable seria de 2, en un rang del 1 al 5.
- 2.5.5. Fidelitat: les qualitats de l'indicador es mantenen en el temps i l'espai, permeten mesurar en moments i llocs diferents sense que això els afecti.
- 2.5.6. Accessibilitat: l'obtenció dels resultats (recollida de dades i tractament) té un cost acceptable i és fàcil de calcular. Entenem com a cost acceptable aquell que millor s'ajusta a la igualtat de cost-benefici.

El disseny dels indicadors haurà d'anar acompanyat de la definició de mecanismes que facilitin l'accés a les comprovacions i la viabilitat del seguiment per part de l'òrgan responsable del contracte. Les propostes incloses en l'oferta han de garantir una traçabilitat de les accions proposades, així com l'aportació d'evidències que permetin comprovar l'execució i l'assoliment dels objectius establerts en les mateixes.

- 3. En el procés de valoració del contingut de les ofertes, no es tindran en compte les propostes o accions específiques que tinguin relació amb els següents elements:
  - 3.1. Aportació de Sistemes d'Informació, Aplicacions de telefonia o altres eines informàtiques. L'IMSS disposa de dos sistemes d'informació propis per a la prescripció i gestió del SAD, que l'adjudicatària estarà obligada a utilitzar, així com aquells que es puguin determinar en el transcurs del contracte. La incorporació d'altres eines i/o aplicacions a les ofertes no seran valorades. Així mateix, no seran valorades les ofertes basades en la proposta d'evolutius dels sistemes d'informació propis de l'IMSS. La complexitat i les limitacions tècniques en la sincronització entre programaris, així com les derivades de l'accessibilitat i traçabilitat en favor dels òrgans de seguiment del contracte i en clau d'inspecció, motiven l'exclusió d'aquestes millores en el procés de valoració de les ofertes.
- 4. La valoració dels criteris que depenen d'un judici de valor s'avaluaran segons criteris establerts en l'apartat B3.2 i a partir de les taules de ponderació especificades en cada criteri d'adjudicació.

**B. 1. Per la proposta que aporti idees, solucions, plantejaments organitzatius o funcionals, i/o mesures tècniques, que afavoreixin la reducció de la rotació de professionals dels equips de coordinació tècnica i de gestió, regulats a les CLAUSULES 10.2.4 i 10.2.5 del PPTP, fins a 10 punts**

***Justificació:** El SAD és un servei que s'adreça a l'atenció de les necessitats bàsiques de les persones ateses, es duu a terme al domicili de la persona i implica que una persona aliena participi d'activitats que tenen a veure amb la intimitat de les persones (llevar-se del llit, higiene corporal, vestit, etc.). L'equip de coordinació és el principal interlocutor de les persones ateses tant per a la detecció de noves necessitats com per intervenir en cas de qualsevol situació derivada de l'atenció. Així mateix, l'estabilitat en l'equip de coordinació garanteix el coneixement de la trajectòria i el seguiment dels casos, la vinculació amb l'equip professional d'atenció directa assignat, així com la millora dels processos de treball conjunt i coordinació amb els serveis prescriptors. La rotació de professionals de l'equip de coordinació suposa que les persones ateses han d'adaptar-se i establir vincle amb diferents professionals, amb la inseguretat que genera saber si tenen tota la informació sobre la seva situació. Tot i reconeixent que una part dels canvis són inevitables, es valorarà molt positivament que la licitadora proposi una estratègia per reduir la rotació de professionals de l'equip de coordinació.*

**Aspectes que hauran de contenir les propostes i que es valoraran:**

Es valorarà la proposta de millor qualitat que ofereixi una millor capacitat per a reduir les situacions de rotació dels i les professionals de Coordinació Tècnica i Coordinació de Gestió, referenciats a la CLÀUSULA 10.2.4 i 10.2.5 del PPTP. La proposta haurà de contemplar mesures en relació als aspectes següents:

- Cura de l'equip.
- Cohesió dels equips.
- Per la capacitat de retenció del talent dels professionals.
- Millora de les mesures orientades a la conciliació familiar.

**Nombre de pàgines:** màxim 5 pàgines.

No serà valorada la reducció de ràtio del perfil de coordinador/a tècnic/a (Dependència), la qual s'ha incorporat en el criteri d'adjudicació automàtic A.6.

**Ponderació:**

<b>Desglossament de la puntuació:</b>	<b>Alt</b>	<b>Mig-Alt</b>	<b>Mig</b>	<b>Baix</b>
<u>La definició dels objectius</u>	2	1,5	1	0,5
<u>La concreció de les accions proposades</u>	2	1,5	1	0,5
<u>La viabilitat de les accions proposades</u>	2	1,5	1	0,5

<u>L'adequació i impacte de les accions a la finalitat de la proposta</u>	2	1,5	1	0,5
<u>Procediment d'avaluació i adequació dels indicadors a la consecució dels objectius proposats</u>	2	1,5	1	0,5

**B. 2. Per la proposta que millori la qualitat en la prestació del servei, que garanteixi la continuïtat de l'atenció i minimitzi l'impacte negatiu dels canvis o substitucions de professionals en les persones usuàries, en compliment de l'establert a les CLÀUSULES 4 i 10.3 del PPTP, fins a 10 punts**

**Justificació:** *Una bona organització del servei pot millorar la continuïtat i la qualitat de l'atenció, segons les diverses fases establertes a la CLÀUSULA 4 del PPTP: Alta del servei (CLÀUSULA 4.2, Comunicacions de l'adjudicatària a la persona usuària (CLÀUSULA 4.3.2), Seguiment de casos (CLÀUSULA 4.6.1); i minimitzar l'impacte que suposen per a la persona usuària i l'entorn cuidador els canvis i les substitucions de les professionals. Garantir l'adequació del perfil professional a la persona usuària, el traspàs d'informació entre professionals per evitar que la persona hagi de repetir com prefereix que se la tracti, que la informació del canvi arribi a la persona atesa i al seu entorn cuidador en temps i forma, que es faci una bona gestió i seguiment del canvi de professional, i d'altres relacionats, són essencials per prestar un servei de qualitat i millorar la satisfacció de la persona usuària. A la CLÀUSULA 10.3 del PPTP s'estableixen els requeriments en relació a l'estabilitat i les substitucions de la plantilla de les adjudicatàries.*

*Aconseguir que tots els professionals que intervinguin en el domicili tinguin coneixement del cas, de les característiques i preferències particulars de la persona, així com que la persona conegui els professionals que l'atenen, també quan substitueixen el professional habitual, són aspectes que sempre poden ser objecte millores organitzatives.*

**Aspectes que hauran de contenir les propostes i que es valoraran:**

Es valorarà la proposta de millor qualitat en l'organització dels recursos humans i del servei que:

- Minimitzi els canvis de professionals i les substitucions.
- Garanteixi que la informació del canvi arribi a la persona atesa i al seu entorn cuidador en temps i forma adequades atenent les particularitats de cada persona.
- Garanteixi i millori l'adequació del perfil professional a la persona usuària.
- Millori el traspàs d'informació entre professionals.
- Faciliti la gestió i seguiment del canvi de professional.
- Garanteixi una correcta coordinació i coneixement de la situació de la persona de tots els professionals que intervenen en el mateix domicili.
- Aporti la concreció i detall del seu sistema de substitucions en aquells casos que siguin previsibles: vacances, permisos...
- Aporti propostes d'organitzatives específiques per als dos models de prestació: SAD territorial i SAD proximitat.

**Nombre de pàgines:** màxim 5 pàgines.

**Ponderació:**

<b>Desglossament de la puntuació:</b>	<b>Alt</b>	<b>Mig-Alt</b>	<b>Mig</b>	<b>Baix</b>
<u>La definició dels objectius</u>	2	1,5	1	0,5
<u>La concreció de les accions proposades</u>	2	1,5	1	0,5
<u>La viabilitat de les accions proposades</u>	2	1,5	1	0,5
<u>L'adequació i impacte de les accions a la finalitat de la proposta</u>	2	1,5	1	0,5
<u>Procediment d'avaluació i adequació dels indicadors a la consecució dels objectius proposats</u>	2	1,5	1	0,5

**B. 3. Per la proposta que porti millores en l'organització del servei, definint estratègies per atendre la diversitat entre les persones treballadores que executen el contracte, i garantir la qualitat en l'organització del servei, en compliment de l'establert a les CLÀUSULES 4.2 i 10 del PPTP, fins a 4 punts.**

***Justificació:** Les plantilles de professionals d'atenció directa són molt àmplies degut al volum d'hores de servei i nombre de persones ateses. En el conjunt de les plantilles de professionals, existeixen algunes que presenten problemes de salut i que requereixen, d'acord amb la normativa de protecció de riscos laborals i de la salut, d'adaptacions del llocs de treball i/o de restriccions en les tasques assignades. Aquestes restriccions que afecten a una part dels i les professionals poden impedir el desenvolupament de tasques assistencials imprescindibles. Per exemple: una treballadora que té una restricció pel que fa al pes que pot sostenir o agafar, no podrà fer serveis que requereixin d'una mobilització d'una persona atesa amb una important càrrega de força física.*

*Cal garantir la prestació efectiva dels serveis prescrits a partir d'una assignació adequada de professionals en la fase d'alta del servei, establerta a la CLÀUSULA 4.2 del PPTP, així com en la planificació de suplències, segons l'establert a la CLÀUSULA 10.3 del PPTP) i donar compliment a les tasques assignades a cada servei i garantint l'assoliment dels objectius establerts per a cada cas.*

*Així mateix, cal garantir l'ocupació dels i les professionals amb adaptacions del lloc de treball, evitant que es pugui generar una pèrdua en la qualitat i/o les prestacions del servei rebudes per les persones usuàries, així com garantint una adequada protecció dels riscos laborals, segons l'establert a la CLÀUSULA 10.4 del PPTP.*

*Aquest fet esdevé un repte organitzatiu per les adjudicatàries, que requereix de procediments i mecanismes que s'adaptin a aquesta nova realitat i puguin generar respostes idònies per al compliment dels diversos requeriments del PPTP. Es valorarà que les adjudicatàries aportin un model organitzatiu que contempli aquestes circumstàncies.*

**Aspectes que hauran de contenir les propostes i que es valoraran:**

Es valorarà la proposta de millor qualitat que ofereixi una millor capacitat per adaptar l'organització de les tasques a les necessitats de les figures de Treballadors/es d'atenció

personal i Auxiliars de la llar, descrites a la CLÀUSULA 10.2.1 i 10.2.2 del PPTP i al compliment dels serveis a les persones ateses, i concretament es valorarà la capacitat per:

- Donar resposta a la protecció de la salut i la prevenció de riscos laborals.
- Garantir els mitjans de suport o les adaptacions necessàries per garantir la cobertura de les necessitats de les persones ateses.
- Garantir una correcta diferenciació entre les mesures relacionades amb la prevenció de riscos laborals, i les relacionades amb l'adaptació del lloc de treball.
- Garantir una assignació efectiva de serveis als i les professionals d'atenció directa, que tinguin en compte la protecció de la salut, alhora que la prestació efectiva de les tasques assignades a cada servei prescrit.
- Contemplar alternatives d'ocupació per als i les professionals que requereixin d'adaptació del lloc de treball.

**Nombre de pàgines:** màxim 5 pàgines.

**Ponderació:**

<b>Desglossament de la puntuació:</b>	<b>Alt</b>	<b>Mig-Alt</b>	<b>Mig</b>	<b>Baix</b>
<u>La definició dels objectius</u>	0,8	0,6	0,4	0,2
<u>La concreció de les accions proposades</u>	0,8	0,6	0,4	0,2
<u>La viabilitat de les accions proposades</u>	0,8	0,6	0,4	0,2
<u>L'adequació i impacte de les accions a la finalitat de la proposta</u>	0,8	0,6	0,4	0,2
<u>Procediment d'avaluació i adequació dels indicadors a la consecució dels objectius proposats</u>	0,8	0,6	0,4	0,2

**B. 4. Per la proposta que millori la qualitat en el procés d'implementació de la modalitat de SAD de proximitat, en relació a la visibilitat de l'equip professional en el territori i la vinculació territorial de les persones ateses, segons l'establert a la CLÀUSULA 5 del PPTP, fins a 3 punts.**

**Justificació:** *Una de les dimensions del model de prestació del SAD de proximitat és la comunitària, la qual es descriu a la CLÀUSULA 5.1 del PPTP, que té com a objectiu la visibilitat dels equips de SAD i de la figura de les professionals d'atenció directa en la comunicat, així com establir mecanismes que facilitin la vinculació territorial de les persones ateses. L'adjudicatària haurà de comptar amb una estratègia que permeti garantir la visibilitat dels equips de SAD de Proximitat, així com estratègies per facilitar: la participació de les persones ateses en les accions grupals i/o comunitàries del territori; el sentiment de pertinença al territori; així com la reducció del sentiment de solitud no volguda.*

**Aspectes que hauran de contenir les propostes i que es valoraran:**

Es valorarà la proposta de millor qualitat que ofereixi una millor capacitat per incorporar aquesta dimensió del model de prestació de SAD de proximitat a la pràctica diària de l'adjudicatària i, concretament, es valorarà la capacitat per:

La proposta consisteix en:

- Desenvolupar la incorporació de la figura del Tècnic d'Acció Comunitària, definit a la CLÀUSULA 10.2.6.4 del PPTP.
- Definir la participació de les diferents figures professionals establertes a la CLÀUSULA 10.2 del PPTP en la incorporació d'aquesta dimensió de l'atenció.
- Definir el sistema de comunicació entre les diferents figures professionals (Tècnic d'Acció Comunitària, Equips de SAD de proximitat, Equips de coordinació).
- Definir estratègies per a facilitar i fomentar la vinculació de les persones ateses amb la vida comunitària i les accions grupals i/o comunitàries que es realitzin en el territori.
- Dissenyar una estratègia comunicativa i de visibilitat de l'equip professional.

**Nombre de pàgines:** màxim 5 pàgines.

**Ponderació:**

<b>Desglossament de la puntuació:</b>	<b>Alt</b>	<b>Mig-Alt</b>	<b>Mig</b>	<b>Baix</b>
<u>La definició dels objectius</u>	0,6	0,45	0,3	0,15
<u>La concreció de les accions proposades</u>	0,6	0,45	0,3	0,15
<u>La viabilitat de les accions proposades</u>	0,6	0,45	0,3	0,15
<u>L'adequació i impacte de les accions a la finalitat de la proposta</u>	0,6	0,45	0,3	0,15
<u>Procediment d'avaluació i adequació dels indicadors a la consecució dels objectius proposats</u>	0,6	0,45	0,3	0,15

**B. 5. Per la proposta que millori la qualitat en el procés d'implementació de mesures per a la participació de les persones usuàries, el seu entorn familiar i les professionals d'atenció directa, en compliment de l'establert a les CLÀUSULES 1 i 2.2 del PPTP, fins a 3 punts.**

**Justificació:** La CLÀUSULA 1 del PPTP introdueix la necessitat de que les adjudicatàries facilitin la participació dels diferents actors en la consecució de l'objecte del contracte. La planificació i prestació del servei ha d'anar acompanyada d'un procés de revisió contínua que permeti la incorporació de pràctiques que generin una millora de la qualitat en la gestió del servei en l'atenció a les persones ateses, com en relació amb els recursos humans. Un dels principis bàsics del servei és la participació de les persones usuàries i el seu entorn cuidador en les decisions que els afectin, tal com s'estableix a la CLÀUSULA 2.2 del PPTP. Així mateix, les professionals d'atenció directa esdevenen un pilar imprescindible en la prestació del servei i és necessari que es tingui

*en compte el seu coneixement i experiència en la quotidianitat del servei. L'adjudicatària haurà de disposar d'estratègies i mecanismes que facilitin la participació de les diferents parts implicades en els diferents processos que els afecten.*

**Aspectes que hauran de contenir les propostes i que es valoraran:**

La proposta consisteix en:

- Definir el sistema de participació de les persones usuàries i el seu entorn.
- Definir el sistema de participació de les figures de Treballadors/es d'atenció personal i Auxiliars de la llar, descrites a les CLÀUSULES 10.2.1 i 10.2.2 del PPTP.
- Dissenyar estratègies de participació en relació a processos i bones pràctiques, no en relació a la individualitat del cas atès, a la qual ja es fa referència en les diverses fases d'atenció establertes a la CLÀUSULA 4 del PPTP.
- Dissenyar el procés de recull de bones pràctiques i la seva estratègia de difusió.

Concretament es valoraran:

- Concreció i detall de la proposta presentada.
- Estratègies que tinguin en compte les diferents fases i dimensions de l'atenció.
- Metodologies que incloguin les perspectives quantitativa i qualitativa.
- La inclusió dels diferents perfils professionals que configuren els equips de SAD, regulats a la CLÀUSULA 10.2 del PPTP, concretant el seu rol en els processos de participació proposats.

**Nombre de pàgines:** màxim 5 pàgines.

**Ponderació:**

<b>Desglossament de la puntuació:</b>	<b>Alt</b>	<b>Mig-Alt</b>	<b>Mig</b>	<b>Baix</b>
<u>La definició dels objectius</u>	0,6	0,45	0,3	0,15
<u>La concreció de les accions proposades</u>	0,6	0,45	0,3	0,15
<u>La viabilitat de les accions proposades</u>	0,6	0,45	0,3	0,15
<u>L'adequació i impacte de les accions a la finalitat de la proposta</u>	0,6	0,45	0,3	0,15
<u>Procediment d'avaluació i adequació dels indicadors a la consecució dels objectius proposats</u>	0,6	0,45	0,3	0,15

Puntuació total criteris de judici de valor

**30 punts**

Si es produeix un empat en la puntuació total entre diverses licitadores s'aplicaran els següents criteris de desempat, en l'ordre establert a continuació, tenint en compte com a data del compliment efectiu del fet de desempat el venciment del termini de presentació d'ofertes:

- Les licitadores amb menor percentatge de contractes temporals a la plantilla de cadascuna de les licitadores.
- Proposicions presentades per entitats sense afany lucre, amb personalitat jurídica, sempre que la seva finalitat o activitat tingui relació directa amb l'objecte del contracte, segons resulti dels seus respectius estatuts o regles fundacionals i figurin inscrites en el corresponent registre oficial, d'acord amb l'article 147.c de la LCSP.
- Proposicions presentades per aquelles licitadores que, al venciment del termini de presentació d'ofertes, tinguin a la plantilla un percentatge de persones treballadores amb discapacitat superior al que els imposi la normativa. En aquest supòsit, si diverses licitadores de les que haguessin empatat quant a la proposició més avantatjosa acrediten tenir relació laboral amb persones amb discapacitat en un percentatge superior al que els imposi la normativa, tindrà preferència en l'adjudicació del contracte la licitadora que disposi del major percentatge de persones treballadores fixes amb discapacitat a la seva plantilla.
- Proposicions presentades per les licitadores que, al venciment del termini de presentació d'ofertes, incloquin mesures de caràcter social i laboral que afavoreixin la igualtat d'oportunitats entre dones i homes.

En cas que l'aplicació d'aquests criteris no doni lloc a desempat es dirimirà mitjançant sorteig.

#### **Criteri de selecció del lot adjudicat:**

- En el cas que es produeixi un empat en la puntuació total entre diverses licitadores en un mateix lot, primer s'aplicarà els criteris esmentats amb anterioritat.
- En el cas que un mateix licitador realitzi l'oferta amb millor relació qualitat-preu en més d'un lot, se li adjudicaran els 2 lots que, d'entre els que ha quedat com a oferta amb millor puntuació, hagi designat en primer lloc i segon en la determinació de la prelación de lots feta a l'oferta. Els licitadors no podran alterar l'ordre de prelación de lots inicialment indicat en les seves proposicions.
- Una mateixa licitadora pot ser adjudicatària de dos lots com a màxim. En el cas que, d'aplicar la previsió que cada licitadora pot ser només adjudicatària de dos lots, resultés que el procediment obert queda desert en relació a algun lot, l'òrgan de contractació procedirà en tot cas a adjudicar el lot que ha quedat desert a una licitadora a qui també se li hagin adjudicat dos lots i hagi fet l'oferta amb millor relació qualitat-preu per aquest lot. Aquesta adjudicació extraordinària serà obligatòria per a la licitadora, i la no acceptació es considerarà una retirada injustificada de l'oferta.

## 8. MESA DE CONTRACTACIÓ

Les persones que componen la Mesa de Contractació, regiran el seu comportament per les pautes i criteris continguts en el Codi Ètic de Conducta de l'Ajuntament de Barcelona, tot d'acord amb la previsió de la disposició addicional d'aquest Codi, publicat a la Gasetta Municipal del dia 13 de desembre de 2017 i declararan expressament en la primera reunió que no concorren en cap conflicte d'interessos.

L'òrgan de contractació estarà assistit per una Mesa de Contractació que serà la competent per a examinar i valorar les proposicions, proposar l'exclusió en cas que sigui procedent, i realitzar una proposta d'adjudicació.

Les sessions de la Mesa de Contractació seran públiques, i es celebraran el dia, hora i lloc indicats en el perfil de contractant, no sent necessària la notificació individual als licitadors.

Les actes de les reunions de la Mesa i els informes de valoració de les ofertes es publicaran al perfil de contractant. En aquesta publicació es farà constar la informació identificativa dels membres de la mesa de contractació, però no les dades identificatives de les persones físiques que assisteixen als actes públics, siguin o no representants dels licitadors.

En virtut de la delegació de la Presidenta de l'IMSS de data 11 de novembre de 2025, publicada en la Gasetta Municipal i en el Butlletí Oficial de la Província de Barcelona en data 13 de novembre de 2025, la mesa de contractació estarà constituïda per:

**President:** Sr. Francisco Javier Benítez Sevillano, Responsable de Control de Qualitat de l'IMSS.

### Vocals:

Titulars	Substituts
1. El secretari general	- La secretària delegada, <b>Sra. Elisenda Comas Martín</b> , i de forma accidental, el <b>Sr. Jaume Tutó Nosàs</b> , la <b>Sra. Yolanda Monzonis Espot</b> , el <b>Sr. Ismael Veas Castro</b> , el <b>Sr. Adrià Muñoz Ruiz</b> .
2. L'interventor general	- L'/la interventor/a delegada
3. La Cap de Serveis Econòmics i Administratius, <b>Sra. Vanessa Castell Fuster</b> .	La Tècnica del Departament de Serveis Econòmics i Administratius, <b>Sra. Mireia Abel Lluch</b> .
4. La Directora de Serveis d'Intervenció Social, <b>Sra. Núria Menta Sala</b> .	- La Cap del Departament d'Atenció social domiciliària per a persones grans, <b>Sra. Eva Jou Caballero</b> .

- |   |   |
|---|---|
| <p>5. La Directora de Serveis d'Atenció a l'Envel·liment, <b>Sra. Ester Quintana Escarrà</b>.</p>     | <p>- El Tècnic responsable del Servei d'atenció domiciliària, <b>Sr. Daniel Puga Barceló</b>.</p>     |
| <p>6. El/La Director/a de Serveis de Coordinació de Contractació Administrativa, <b>(vacant)</b>.</p> | <p>- Persona en qui delegui la Direcció de Serveis de Coordinació de Contractació Administrativa.</p> |

Actuarà com a secretari/a de la Mesa un/a funcionari/a de l'IMSS. Serà compatible la funció de vocal i de secretari/ària de la Mesa.

La Mesa de Contractació serà la competent per a examinar i valorar les proposicions, proposar l'exclusió en cas que sigui procedent i realitzar una proposta d'adjudicació.

Les persones que componen la mesa de contractació regiran el seu comportament per les pautes i criteris continguts en el Codi ètic de conducta de l'Ajuntament de Barcelona, tot d'acord amb la previsió de la disposició addicional d'aquest Codi, publicat a la Gasetta municipal del dia 13 de desembre de 2017 i declararan expressament en la primera reunió que no concorren cap conflicte d'interessos.

## 9. GARANTIA DEFINITIVA

El licitador seleccionat per a l'adjudicació del contracte està obligat a constituir una garantia definitiva consistent en el 5 per 100 de l'import del PBL del lot adjudicat, seguint l'article 107.3 LCPC que indica que quan el preu del contracte es formuli en funció de preus unitaris, l'import de la garantia a constituir es fixarà atent el pressupost base de licitació, IVA exclòs, i haurà de constituir-ho dins dels terminis que es determinin al PCAP. L'import de la garantia per lots és el següent:

LOT	Garantia per lot
Lot 1: D01+D10	5.450.747,59 €
Lot 2: D02+D03+D04	5.067.118,90 €
Lot 3: D05+D06+D07	5.318.329,51 €
Lot 4: D08+D09	5.936.708,88 €

Si el proposat adjudicatari s'ha acollit a la modalitat de constitució de la garantia definitiva mitjançant retenció del preu, l'import d'aquesta serà retingut del primer o únic abonament del contracte o, en el seu cas, dels successius abonaments fins a complimentar l'import total de la garantia definitiva.

## **10. EXECUCIÓ I TRASPÀS DEL CONTRACTE**

L'execució del contracte s'iniciarà l'1 octubre del 2026 o bé en la data que es fixi en la formalització del contracte, si aquesta fos posterior.

En finalitzar el present contracte i/o les seves pròrrogues, l'adjudicatària sortint haurà de respectar un període transitori de traspàs per tal de:

- Acordar amb l'IMSS un procediment i efectuar el traspàs de totes les claus dels domicilis.
- Garantir la cobertura del servei sense interrupció i amb els estàndards de qualitat exigits en el present plec.
- Realitzar el traspàs del servei a la nova adjudicatària durant 15 dies hàbils previs a l'inici de la nova prestació, sense que això suposi dret a reclamar cap tipus de cost addicional, col·laborant i cooperant amb el nou contractista en la transició de la prestació en les millors condicions per a la continuïtat de servei sense perjudici en l'atenció de les persones usuàries.

Es considerarà que s'ha realitzat l'entrega de la prestació quan el contractista entrant, el sortint i l'IMSS signin un document de conformitat en el qual es reculli que s'han complert els punts anteriors.

Les adjudicatàries entrant i sortint hauran d'assumir la posada en marxa del sistema sense perjudici per al servei, garantint en tot moment la seva prestació sense interrupció i amb els estàndards de qualitat exigits en la present memòria justificativa i en el PPTP.

## **11. ABONAMENTS A L'ADJUDICATÀRIA**

La tramitació corresponent per a l'abonament de les prestacions a l'adjudicatària s'efectuarà de conformitat amb el que estableix el PPTP i aquest PCAP, d'acord amb les següents indicacions.

La facturació es realitzarà mensualment per districtes, els quals conformaran els quatre contractes de licitació, sobre les hores efectivament prestades d'atenció personal, de neteja quotidiana de l'habitatge, de neteja en profunditat de l'habitatge i de manteniment bàsic de l'habitatge, així com els Serveis No Realitzats (SNR) susceptibles de ser facturats i les regularitzacions corresponents als serveis excepcionals. A l'ANNEX 4 del PPTP es mostren les dades acumulades dels anys 2021-2025.

L'adjudicatària haurà d'establir els processos interns convenients per a la realització de quantes revisions siguin necessàries per a l'emissió d'una proposta de factura amb garanties de validesa i rigor.

L'adjudicatària presentarà la proposta de factura durant els primers dies a mes vençut. El DASDPG, en un termini aproximat de 5 dies hàbils a partir de la data de recepció, realitzarà la corresponent revisió i auditoria de les factures i el seu retorn amb les conseqüents esmenes. El termini de revisió podrà ampliar-se, extraordinàriament, sense que aquest afecti al compliment dels terminis d'emissió de les factures per part de les adjudicatàries. Aquesta revisió es durà a terme per assegurar el compliment del PPTP i el PCAP, sobre els conceptes relacionats a continuació, sense menystenir d'altres que

es puguin valorar durant la vigència del contracte:

- a. Hores prestades. Es realitzarà una revisió sobre el nombre d'hores efectivament prestades a les persones usuàries, a partir dels albarans generats per GESAD, i si aquestes es corresponen amb les condicions específiques de prescripció formal al Sistema d'Informació SAD BCN. Les altes, baixes i interrupcions s'hauran de revisar mensualment per assegurar el compliment d'aquest punt.
- b. Serveis excepcionals. Es consideraran serveis excepcionals, aquells que es prestin fora de l'horari normal establert a la CLÀUSULA 3.6 del PPTP, entenent aquest horari com a nocturn, festiu o en cap de setmana. Aquests serveis tenen un preu 25% superior al preu/hora establert, no acumulable quan coincideixin dues o més excepcionalitats. Es revisarà que les persones usuàries que reben aquests serveis, tinguin prescrita la corresponent excepcionalitat per part del referent de serveis socials o servei prescriptor corresponent. En cas contrari, els serveis seran facturats segons el preu unitari, sense aplicar l'increment del 25%.
- c. Trimestralment, la relació d'hores prestades de neteja en profunditat de l'habitatge, segons l'establert en la CLÀUSULA 3.4.2 del PPTP. Caldrà aportar la certificació de les hores prestades, en cas de donar resposta a l'obligació a través de recursos propis, o bé la còpia de les factures dels serveis prestats mitjançant subcontractació, on haurà de constar el nombre d'hores efectivament prestades.
- d. Trimestralment, la relació d'hores prestades de manteniment bàsic de l'habitatge, segons l'establert en la CLÀUSULA 3.4.2 del PPTP. Caldrà aportar la certificació de les hores prestades, en cas de donar resposta a l'obligació a través de recursos propis, o bé la còpia de les factures dels serveis prestats mitjançant subcontractació, on haurà de constar el nombre d'hores efectivament prestades.
- e. Serveis no realitzats (SNR): Són tots aquells serveis que, per causes imputables a l'adjudicatària o a la persona usuària, no es realitzen. S'auditaran mensualment, a través d'una mostra representativa del servei. Per evitar possibles errors, l'equip de coordinació de l'adjudicatària haurà de registrar la incidència en el servei durant les 48 hores hàbils posteriors al seu avís, en els termes establerts a la CLÀUSULA 4.3.1.2 del PPTP.

Aquests serveis es divideixen en les següents categories:

- i. SNR – No SAD. Usuari no avisa (< 24h). Quan la persona usuària cancel·la un servei, i no avisa abans de 24 hores hàbils prèvies a l'hora d'inici del servei planificat. Es considerarà facturable excepte quan:
  - Quan la persona usuària avisi de la cancel·lació, abans de les 24 hores hàbils de l'hora d'inici del servei (en aquest cas es tipificarà com a Baixa Temporal Puntual (BTP)).
  - Quan l'SNR sigui posterior a una baixa temporal, ja sigui per una hospitalització, vacances, o altres (es facturaran només els serveis planificats durant les primeres 24 hores hàbils després de la comunicació, la resta es tipificarà com a BT fins a la reactivació efectiva del servei).
  - En casos en que en un primer preavis d'SNR per ingrés hospitalari, la persona garanteixi l'alta a les 24 hores hàbils, però es produeixi un segon preavis allargant la suspensió del servei, es podran informar SNR en unes altres 24 hores hàbils i s'informarà BT posterior. És a dir, es podran facturar un màxim de 24h + 24h hàbils, sempre i quan en el primer preavis la

persona garantís el retorn i que després no s'hagi complert.

- No es considerarà facturable la manca de preavis per part de la persona usuària en els casos de festius escolars o tancament per vacances de centres escolars, centres de dia, etc. en qualsevol de les modalitats prescrites. L'adjudicatària haurà vetllar per obtenir la informació pertinent amb antelació.
- ii. SNR – Usuari no accepta substituta. Quan la persona usuària cancel·li un servei perquè no accepta el/la treballador/a substituït/a, i no avisi abans de 24 hores hàbils. L'adjudicatària haurà d'informar a la persona usuària i/o el seu entorn de cura dels canvis de treballador/a amb antelació a la prestació del servei. Aquest tipus d'SNR serà facturable, excepte quan:
- La persona usuària rebutgi el servei abans de les 24 hores hàbils de l'hora d'inici d'aquest (en aquest cas es tipificarà com a BTP).
  - L'adjudicatària no avisi del canvi de professional o faci la comunicació posteriorment a la planificació del servei (en aquest cas es tipificarà com a SNR imputable a l'adjudicatària).
  - La persona usuària hagi renunciat, anteriorment, a l'oferta d'altres suplències planificades en termes similars i hagi deixat constància d'aquesta renúncia, quan la planificació s'ajusti a l'establert al PPTP (per exemple, no acceptar suplències per part d'un perfil concret de professional).

En cas d'absències indefinides del personal assignat a un servei, l'adjudicatària haurà d'informar a la persona usuària, oferint la possibilitat de cobertura del servei amb un/a treballador/a suplent, o bé suspendre el servei (informant una BT) fins a la reincorporació del o la professional titular assignat al servei. La persona usuària podrà modificar la seva decisió. En cap cas seran facturables "SNR – Usuari no accepta substituta" consecutius, quan l'origen siguin diferents absències del personal titular del servei. .

- iii. SNR – Usuari/ària no accepta horari. L'adjudicatària té l'obligació d'informar quan hi hagi un canvi en l'horari del servei programat (amb una variació superior a 15 minuts de l'hora planificada), el qual s'haurà d'ajustar a les franges horàries de prestació dels serveis assignats, tal com consta a la CLÀUSULA 3.4.4 del PPTP. Serà facturable excepte quan:
- La persona usuària rebutgi el servei abans de les 24 hores hàbils de la prestació d'aquest (en aquest cas es tipificarà com a BTP).
  - L'adjudicatària no avisi del canvi horari o es realitzi l'avís posteriorment a l'hora d'inici del servei planificat (en aquest cas es tipificarà com a SNR imputable a l'adjudicatària).
  - La planificació del servei es realitza en un horari que no s'ajusta a les franges horàries establertes a la CLÀUSULA 3.4.4 del PPTP.
- iv. SNR – L'Usuari/ària no obre la porta. Aquest cas es produeix quan el/la treballador/a es presenta al domicili i la persona usuària no obre la porta. Es considerarà facturable excepte quan:
- Hi hagi un canvi de treballador/a i no es faci l'avís a la persona usuària abans de l'hora d'inici del servei.
  - Sigui un servei amb cessió de claus, segons l'establert a la CLÀUSULA

4.3.8 del PPTP, i el/la treballador/a no disposi de les claus.

- v. SNR – Causes imputables a l'adjudicatària. Aquest cas es produeix quan l'adjudicatària, per causes organitzatives pròpies, cancel·la el servei. En cap cas és facturable i podrà ser objecte d'aplicació del règim sancionador establert en aquest PCAP.
- vi. SNR – Causes imputables al treballador. Aquest cas es produirà quan el/la treballador/a no realitzi el servei, per motius aliens a l'equip de coordinació de l'adjudicatària, i aquest queda cancel·lat sense possibilitat d'enviar un/a professional substitut/a. En cap cas serà facturable.
- vii. SNR – Vaga. Quan el treballador/a s'adhereix a una vaga, i el servei queda cancel·lat sense possibilitat d'enviar un professional substitut. En cap cas és facturable.

Les tipificacions dels SNR i les BTP podran ser modificades durant la vigència del contracte. Prèviament, s'informarà a les adjudicatàries de les equivalències entre tipificacions i es mantindrà l'establert en aquesta clàusula.

- f. Revisió de les incidències IRIS i de les queixes rebudes per altres canals. Durant la gestió de les queixes IRIS, així com les rebudes per part dels EBAS, que presenta la ciutadania per disconformitat amb el servei rebut, es farà un registre i revisió d'aquelles que tinguin afectació en la facturació. En cas de detectar una possible facturació indeguda, es regularitzarà l'import facturat indegudament durant el mes de revisió o en qualsevol moment de la vigència del contracte.
- g. Revisió de les incidències detectades per l'adjudicatària del control de qualitat del SAD. En cas de detectar una possible facturació indeguda, es regularitzarà l'import facturat indegudament durant el mes de revisió o en qualsevol moment de la vigència del contracte.
- h. Revisió dels ANS. Es revisaran mensualment els ANS contemplats a la CLÀUSULA 8.3 del PPTP, aplicant la corresponent penalització en cas d'incompliment dels acords de qualitat del servei.

Un cop verificada la proposta de factura pel DASDPG, l'adjudicatària presentarà la certificació dels treballs executats juntament amb la corresponent factura electrònica, en la que s'indicarà i detallarà:

- Codi d'expedient i número de contracte.
- Lot d'adjudicació.
- Òrgan de contractació.
- Departament econòmic.
- Departament destinatari.
- Codi DIR LA0007817.

De l'import certificat es deduiran les quantitats corresponents a la repercussió econòmica derivada del sistema de control de qualitat per incompliments detectats dins de la certificació mensual d'acord amb la CLÀUSULA 8.3 de "Acords de Nivell de Servei" del PPTP i amb el règim de penalitats establert al PCAP.

L'adjudicatària haurà de presentar al Registre de l'IMSS la/es factura/es corresponent/s a les prestacions executades mensualment.

El preu s'abonarà en euros.

## 12. REVISIÓ DE PREUS

D'acord amb la previsió de l'article 103 LCSP, en aquest contracte no es podrà revisar el preu durant la seva durada incloent les pròrrogues.

## 13. RESPONSABLE DEL CONTRACTE

Es designarà com a responsable del contracte a la persona que ocupi el càrrec de Cap del Departament d'Atenció Social domiciliària per a persones grans, de la Direcció de Serveis d'Atenció a l'Envel·liment.

Al responsable del contracte li correspon, amb caràcter general, supervisar l'execució del mateix, adoptar les decisions i dictar les instruccions necessàries amb la finalitat d'assegurar la correcta realització de la prestació del servei públic pactada, així com reforçar el control del compliment del mateix i agilitzar la solució d'incidències que pugin aparèixer durant la seva execució, i en particular:

- Promoure i convocar les reunions que resultin necessàries amb l'objecte de solucionar qualsevol incident en l'execució del contracte en el sentit que millor convingui als interessos públics. De totes les reunions aixecarà acta que hauran de ser signades pel contractista.
- Resoldre les incidències que pugin sorgir en l'execució del contracte, seguint el procediment establert a l'article 97 del Reglament general de contractes de les Administracions públiques.
- Informar els expedients de reclamació de danys i perjudicis i de confiscació de garantia definitiva.
- Proposar la imposició de penalitats, assenyalant la seva graduació o proporció.
- Informar la devolució o cancel·lació de garanties.
- Informar sobre el compliment de les condicions especials i essencials assenyalades per a l'execució del contracte, com també del correcte compliment de les millores que van ser proposades pel contractista i que van ser valorades per a la seva adjudicació.
- Establir les directrius oportunes en cada cas, amb la possibilitat de requerir l'adjudicatari en qualsevol moment o situació, la informació que sigui necessària sobre l'estat d'execució del contracte, de les obligacions de l'adjudicatari, i del compliment de terminis i actuacions.
- Ordenar, en cas d'urgent necessitat, les mesures precises per tal d'aconseguir o restablir el bon ordre en l'execució del contracte pactat, o quan el contractista, o persones que depenguin d'aquest, incorrin en actes o omissions que comprometin o pertorbin la bona marxa del contracte, sens perjudici de l'obligació de donar compte a l'òrgan de contractació.
- Dirigir les instruccions al contractista sempre que no suposin una modificació de l'objecte del contracte ni siguin contràries al que preveuen els plecs i altres

documents contractuals.

- Inspeccionar la part de la prestació subcontractada informant a l'òrgan de contractació, si s'escau.
- Qualsevol altre funció prevista en els plecs o indicada per l'òrgan de contractació.

## 14. CONDICIONS ESPECIALS D'EXECUCIÓ

D'acord amb l'article 202 LCSP, s'estableixen les següents condicions especials d'execució, totes elles de **caràcter social**:

### ***Manteniment de les condicions laborals de les persones que executen el contracte durant tot el període contractual.***

L'adjudicatària ha de mantenir, durant la vigència del contracte, les condicions laborals i socials de les persones treballadores ocupades en l'execució del contracte, fixades en el moment de presentar l'oferta, segons el conveni que sigui d'aplicació.

Aquesta condició té el caràcter d'obligació essencial del contracte i el seu incompliment podrà ser objecte de penalització com a penalitat molt greu o causa d'extinció contractual.

La persona responsable del contracte podrà requerir a l'adjudicatària que declari formalment que ha complert l'obligació. Així mateix, la persona responsable del contracte o l'òrgan de contractació podran requerir als òrgans de representació de les persones treballadores que informin al respecte.

### ***Conciliació corresponsable del temps laboral, familiar i personal.***

L'adjudicatària, en el termini de deu dies posteriors a la data de formalització del contracte, ha de presentar a la persona responsable del contracte una declaració que detalli, com a mínim, una mesura de foment de la conciliació corresponsable del temps laboral, familiar i personal que serà d'aplicació a les persones que executin el contracte.

En cas que les mesures descrites estiguin integrades en un Pla d'Igualtat o altre document estratègic, la declaració responsable s'acompanyarà d'aquest document.

Les mesures poden consistir en la flexibilització, adaptació o racionalització dels horaris, el foment del teletreball, la implantació de serveis de cura o assistencials, o la millora dels permisos i excedències que estableix la legislació aplicable per facilitar l'atenció a menors o a persones dependents.

Si l'adjudicatària motiva les raons per no poder aportar aquesta documentació en el termini atorgat, rebrà les indicacions, l'ajut i l'assessorament municipal i se li concedirà un nou termini perquè porti la informació de les pràctiques requerides.

L'incompliment d'aportació del document que detalli les mesures de foment de la conciliació corresponsable del temps laboral, familiar i personal després de rebre assessorament suposarà la imposició d'una sanció econòmica d'un 1% del preu del

contracte, que s'incrementarà mensualment fins a un màxim del 10% del preu.

L'adjudicatària, abans de la recepció del contracte, ha de lliurar a la persona responsable del contracte un informe final sobre l'aplicació de les mesures.

### ***Pla o mesures d'igualtat.***

En tots els casos, l'adjudicatària obligada a disposar d'un pla d'igualtat haurà hagut de presentar abans de l'adjudicació el justificant d'inscripció obligatòria en el registre corresponent del Pla d'igualtat entre dones i homes que serà d'aplicació a les persones que executin el contracte, per tal d'acreditar els requisits previs de participació en la licitació.

Quan l'adjudicatària no estigui legalment obligada a disposar d'un Pla d'igualtat presentarà, en el termini de deu dies posteriors a la data de formalització del contracte, una declaració responsable (model inclòs en el Protocol d'aplicació annex) on hi farà constar aquesta exempció, i l'acompanyarà d'un document que detalli, com a mínim, una mesura de foment de la igualtat aplicable a les persones treballadores que participin en l'execució del contracte. Si malgrat estar-ne exempta, ha elaborat i registrat un Pla d'igualtat, acompanyarà la declaració del justificant d'inscripció voluntària en el registre corresponent del Pla d'igualtat entre dones i homes que serà d'aplicació a les persones que executin el contracte.

Si l'adjudicatària motiva les raons per no poder aportar aquesta documentació en el termini atorgat, rebrà les indicacions i l'assessorament municipal i se li podrà concedir un nou termini perquè porti la informació de les pràctiques requerides.

L'incompliment d'aportació del document de les mesures d'igualtat, després de rebre assessorament, suposarà la imposició d'una penalitat econòmica d'un 1% del preu del contracte, que s'incrementarà mensualment fins a un màxim del 10% del preu.

Aproximadament un mes abans de finalitzar el contracte, l'empresa/entitat contractista presentarà un informe amb la concreció de quines han estat les mesures aplicades.

### ***Mesures contra l'assetjament sexual i per raó de sexe.***

L'adjudicatària, en el termini de 10 dies posteriors a la data de formalització del contracte, ha de presentar a la persona responsable del contracte bé el Pla d'igualtat, bé un Protocol o bé un document que detalli les mesures per prevenir i abordar l'assetjament sexual i l'assetjament per raó de sexe, en relació amb el personal adscrit a l'execució del contracte. Aquestes mesures han de garantir com a mínim, la formació del personal i la designació de persones de referència que vetllin per un espai de treball lliure de violències masclistes. L'acompanyarà d'una declaració on indicarà el tipus de document presentat, així com el compromís que inclou les mesures mínimes abans citades.

L'adjudicatària ha d'aplicar mesures de protecció específica de les persones professionals contra l'assetjament sexual i per raó de sexe que aquestes puguin patir per part de les persones usuàries, així com garantir la capacitació del personal en la detecció i l'abordatge de les situacions d'assetjament que puguin patir les persones

usuàries finals.

Si l'adjudicatària motiva les raons per no poder aportar aquesta documentació en el termini atorgat, rebrà les indicacions i assessorament municipal i se li podrà concedir un nou termini perquè porti la informació de les pràctiques requerides.

L'incompliment d'aportació del pla, el protocol o el document que detalli les mesures per prevenir i abordar l'assetjament sexual i l'assetjament per raó de sexe, després de rebre aquest assessorament, suposarà la imposició i d'una sanció d'un 1% del preu del contracte, que s'incrementarà mensualment fins a un màxim del 10% del preu.

L'adjudicatària, abans de la recepció del contracte, ha de lliurar a la persona responsable del contracte un informe final sobre l'aplicació de les mesures.

### ***Igualtat d'oportunitats i no-discriminació de les persones LGTBQIA+.***

L'adjudicatària, en el termini de deu dies posteriors a la data de formalització del contracte, ha de presentar a la persona responsable del contracte el protocol, pla d'actuació o document que detalli les mesures que aplicarà en l'execució del contracte per garantir la igualtat d'oportunitats i no-discriminació de les persones LGTBQIA+, tant entre el personal que executa el contracte com entre les persones destinatàries de la prestació.

Les mesures consistiran, com a mínim en assegurar la formació del personal en continguts relacionats amb la diversitat i les discriminacions que poden patir les persones per motius d'orientació sexual, la identitat de gènere i/o l'expressió de gènere.

Acompanyarà la documentació d'una declaració on indicarà el tipus de document presentat, així com el compromís que inclou les mesures mínimes abans citades.

Si l'adjudicatària motiva les raons per no poder aportar aquesta documentació en el termini atorgat, rebrà les indicacions i l'assessorament municipal i se li podrà concedir un nou termini perquè porti la informació de les pràctiques requerides.

L'incompliment d'aportació del protocol, pla d'actuació o document que detalli les mesures per garantir la igualtat d'oportunitats i no-discriminació de les persones LGTBQIA+, després de rebre aquest assessorament, suposarà la imposició d'una sanció econòmica d'un 1% del preu del contracte, que s'incrementarà mensualment fins a un màxim del 10% del preu.

L'adjudicatària, abans de la recepció del contracte, ha de lliurar a la persona responsable del contracte un informe final sobre l'aplicació de les mesures.

### ***Comunicació inclusiva.***

L'adjudicatària ha de garantir:

- Que en les activitats derivades de l'execució del contracte no s'utilitzin llenguatge o imatges sexistes, que no atemptin contra la igualtat de les persones amb diversitat funcional de qualsevol tipus, els drets de la infantesa, o que no

siguin respectuoses amb la cura pel medi ambient, la sostenibilitat i els drets dels animals.

- L'ús d'una comunicació que no incorri en qualsevol tipus de discriminació per raó d'orientació i/o identitat sexual, origen, edat, creences, o altres condicions o circumstàncies personals o socials.
- En les seves comunicacions derivades de l'execució del contracte, evitar l'exaltació de la violència i fomentar la diversitat cultural, fugint dels estereotips negatius perpetuadors de prejudicis.

En cas que es produeixi una circumstància que recomani la revisió tant del llenguatge oral com de materials de comunicació implicats en l'execució del contracte, i es determini que s'ha incomplert algun dels principis citats anteriorment, l'adjudicatària haurà de dur-ne a terme la corresponent correcció seguint les recomanacions per part de la unitat promotora, havent de presentar els materials corregits o el compromís de retirada, així com un informe de les mesures dutes a terme.

Aquesta condició té el caràcter d'obligació essencial del contracte i el seu incompliment podrà ser objecte de penalització molt greu o causa d'extinció contractual.

### ***Percentatge mínim d'ocupació de persones amb discapacitat en la plantilla de l'empresa/entitat.***

L'article 71.1.d) LCSP estableix que una empresa/entitat amb 50 o més persones treballadores a la seva plantilla no pot contractar amb les administracions públiques i el sector públic vinculat si no acredita que compleix amb el requisit que com a mínim el 2% del seu personal contractat són persones amb discapacitat, segons exigeix el Reial Decret Legislatiu 1/2013, de 29 de novembre.

L'adjudicatària que tingui les condicions abans referides ha d'acreditar, en els deu dies posteriors a la data de formalització del contracte, el compliment del requisit legal aportant un certificat en què consti tant el nombre global de les persones treballadores de plantilla com el nombre particular de persones amb discapacitat, o en el cas d'haver-se optat pel compliment de les mesures alternatives previstes legalment, una còpia de la declaració d'excepcionalitat i una declaració de la licitadora amb les mesures concretes aplicades amb aquesta finalitat.

Aquesta condició d'execució contractual s'entén obligació essencial i el seu incompliment suposarà la imposició d'una penalitat del 2% del preu del contracte, que s'incrementarà mensualment fins un màxim del 10% si no s'acredita el compliment.

### ***Accessibilitat universal.***

L'adjudicatària ha de tenir en compte la Convenció de les Nacions Unides sobre el dret de les persones amb diversitat funcional, així com els criteris d'accessibilitat universal i del disseny universal o disseny per a totes les persones, segons definició del Reial decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, text refós de la Llei general de drets de persones amb diversitat funcional i la seva inclusió social.

La persona responsable del contracte podrà requerir una certificació específica en qualsevol moment de l'execució. L'incompliment de les mesures a favor del dret de les persones amb diversitat funcional, així com els criteris d'accessibilitat universal i del disseny universal o disseny per a totes les persones, es tipifiquen com a falta molt greu i podran ser causa de penalització econòmica o d'extinció del contracte.

### ***El pagament del preu a les empreses/entitat subcontractades.***

Quan una empresa/entitat subcontractista al·legui morositat de la contractista en el pagament del preu que li correspongui per la prestació realitzada, segons les obligacions de pagament del preu establertes a la Llei 3/2004, de 29 de desembre, de lluita contra la morositat en les operacions comercials, s'estableix com a obligació contractual entre les parts, que l'òrgan de contractació pagui directament a l'empresa/entitat subcontractista.

Davant el requeriment d'una empresa/entitat subcontractista, l'òrgan de contractació donarà audiència a l'adjudicatària perquè en el termini màxim de deu dies al·legui el que cregui convenient. Si no justifica l'impagament del preu, l'òrgan de contractació farà el pagament directament a l'empresa/entitat subcontractista amb detracció del preu al contractista principal i **amb efectes alliberadors**.

### ***L'acreditació de pagament en termini a les empreses/entitats subcontractades.***

D'acord amb la previsió de la CLÀUSULA 19, l'adjudicatària ha de presentar la documentació que justifiqui el compliment efectiu dels terminis d'abonament a les empreses/entitats subcontractistes, quan sigui requerida per la persona responsable del contracte i, en tot cas, una vegada finalitzada la prestació.

No s'admetran pactes entre adjudicatària i subcontractista que superin el termini de pagament establert per l'IMSS per a l'adjudicatària.

Aquesta condició es considerarà essencial i el seu incompliment comportarà la imposició d'una penalitat de com a màxim el 10% de l'import d'adjudicació.

### ***Foment de la multiculturalitat i de la contractació laboral diversa.***

Atès que el percentatge de persones estrangeres ateses als serveis objecte del contracte és d'aproximadament el 3% i, per tant, inferior al 25%, no concorren els requisits establerts a la Instrucció aprovada per la Comissió de Govern de 19 de maig de 2022 per al foment de la contractació laboral diversa per raons de representativitat i d'eficàcia dels contractes de serveis d'atenció a les persones a través de la definició i aplicació de clàusules socials en els plecs o documents que regeixen les licitacions de l'Ajuntament de Barcelona i el seu Grup Municipal.

## **15. MODIFICACIÓ DEL CONTRACTE.**

Aquest contracte no es podrà modificar o ampliar, atenent el nombre de modificacions previstes en el seu conjunt, més d'un màxim del 20% sobre el pressupost, sempre atenent a disponibilitat econòmica i segons instruccions de l'IMSS.

Un cop perfeccionat el contracte, l'òrgan de contractació només podrà modificar el contracte per les causes i condicions següents:

### **15.1. Modificació prevista.**

D'acord amb les previsions dels articles 203 i següents LCSP, perfeccionat el contracte, l'òrgan de contractació el podrà modificar per les causes que seguidament s'indiquen. En cap cas l'import total de les modificacions pot incrementar més del 20 % del preu inicial del contracte ni incorporar nous preus contradictoris, tot d'acord amb les previsions de l'article 204 LCSP. La modificació requerirà informe previ de la persona responsable del contracte.

Causa prevista de modificació (per a cada lot):

En el cas que el nombre d'hores estimades del servei d'atenció domiciliària s'hagi exhaurit en un 70%, a partir d'una nova previsió de necessitats, en relació a la tendència de creixement d'hores de servei i persones usuàries, per a la resta de l'exercici o exercicis.

Tal i com estableix l'article 204.1 lletra b) de la LCSP la modificació no pot suposar l'establiment de nous preus unitaris no previstos en el contracte.

Tal i com estableix la disposició addicional trenta-tresena de la LCSP, en cas que, dins de la vigència del contracte, les necessitats reals siguin superiors a les estimades inicialment, es podrà modificar el contracte en els termes que estableix l'article 204 de la LCSP. La modificació es tramitarà abans que s'esgoti el pressupost màxim aprovat inicialment.

Es pot modificar el contracte per les causes imprevistes establertes en l'article 205.2 i 206 LCSP en les condicions i requisits establerts legalment.

El procediment per aquesta modificació requerirà l'audiència a l'empresa contractista i, si escau, del redactor del projecte o de les especificacions tècniques, i la seva formalització en document administratiu.

## **16. RECEPCIÓ I TERMINI DE GARANTIA.**

1. La constatació de la correcta execució de les prestacions i la seva posterior recepció s'efectuarà mitjançant acta de recepció, que s'estendrà dins el termini d'un mes següent al seu lliurament o realització, si es troben en estat de ser rebudes i a satisfacció de l'IMSS.
2. S'acordarà la liquidació del contracte dins del termini de trenta dies a comptar des de la recepció de les prestacions o des de què l'IMSS rep la factura si aquesta és

posterior a la data de recepció.

3. A partir de la data de recepció del contracte, començarà a córrer el termini de garantia, que serà de 3 mesos, tot d'acord amb la regulació de l'article 210.3 LCSP.

## **17. SUBCONTRACTACIÓ**

En aquest contracte no està permesa la subcontractació dels serveis d'atenció directa (atenció personal i neteja quotidiana de l'habitatge) i de seguiment de les persones usuàries per considerar-se que són els serveis essencials del contracte.

Està permesa la subcontractació del servei addicional de neteja en profunditat de l'habitatge i el de manteniment bàsic de l'habitatge, definits a la CLÀUSULA 3.4.2 del PPTP, i altres prestacions accessòries, sempre amb el vistiplau del Departament d'Atenció social domiciliària per a persones grans.

Els licitadors indicaran necessàriament en les seves ofertes, en el DEUC, si tenen previst subcontractar algun dels serveis permesos, el nom o el perfil empresarial, definit per referència a les condicions de solvència tècnica o professional, dels subcontractistes als que vagi a encomanar la seva realització.

## **18. CESSIÓ**

En el present contracte resta prohibida la cessió.

## **19. OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA**

### ***19.1. Obligacions essencials del contracte:***

L'adjudicatària quedarà vinculada per l'oferta que hagi presentat i haurà d'informar a l'IMSS de qualsevol causa i/o incidència que afecti o limiti el compliment dels compromisos adquirits en les seves ofertes, així com facilitar a l'IMSS la realització de les comprovacions materials necessàries per al seguiment del compliment dels compromisos adquirits.

També tindrà caràcter d'obligació essencial l'efectiva dedicació o adscripció a l'execució del contracte dels mitjans personals i/o materials indicats i compromesos en l'oferta i en les seves condicions.

El compliment de les condicions especials d'execució, quan així s'hagi indicat, tindrà el caràcter d'obligació essencial.

També tindrà caràcter d'obligació essencial del contracte, l'efectiva dedicació o adscripció a l'execució del contracte dels mitjans personals i/o materials indicats i compromesos en l'oferta.

Les adjudicatàries del contracte, estaran obligades a tenir un comportament íntegre i ètic d'acord amb la previsió de l'article 55.2 de la llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, atesa la naturalesa de servei públic essencial del SAD i la vulnerabilitat de les persones que s'hi atenen.

Les obligacions previstes tenen el caràcter d'obligació contractual essencial de conformitat amb allò previst a l'apartat (f) de l'article 211.1 de la LCSP.

## **19.2. Obligacions del contractista:**

A més de les obligacions establertes en el Plec de clàusules administratives generals, el contractista està obligat a:

### **19.2.1 Obligacions en matèria de Recursos Humans:**

a) L'adjudicatària aportarà tot el personal necessari, segons l'establert a la CLÀUSULA 10.2 del PPTP, per a la realització de tots els treballs detallats. Els professionals que prestin els serveis aportats per l'adjudicatària dependran únicament d'aquest a tots els efectes, sense que entre aquests i l'IMSS existeixi cap vincle funcional ni laboral. Aquest personal treballarà a les ordres de l'adjudicatària, el qual vetllarà per a l'exacte compliment de les condicions de la gestió del servei públic.

b) Incorporar les noves figures professionals establertes a la CLÀUSULA 10.2 del PPTP en les condicions i terminis específiques per a cada rol professional, tenint en compte les ràtios establertes i les millores ofertades per l'adjudicatària, a partir del criteri automàtic d'adjudicació A.6:

- Equip d'Integració Social. Durant els tres primers mesos des de l'inici del contracte.
- Equip de Coordinació Tècnica (Socioeducatiu). Durant els tres primers mesos des de l'inici del contracte.
- Equip mentor. Durant els sis primers mesos des de l'inici del contracte
- Equip volant. Durant els tres primers mesos des de l'inici del contracte. La configuració inicial es farà sobre la ràtio d'un professional cada 4 illes, en base a les illes desplegades en l'àmbit territorial de l'adjudicatària en el moment de l'inici del contracte, i caldrà ampliar l'equip conforme es vagin desplegant les illes previstes en el transcurs del contracte.
- Tècnic d'Acció Comunitària. A l'inici del contracte.
- Tècnic de Qualitat. A l'inici del contracte.

c) Facilitar la informació que s'estableix a la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

En el termini de 10 dies comptats a partir de la formalització del contracte, l'adjudicatària haurà de procedir a nomenar les següents figures professionals, o equivalents, compreses dins del personal d'estructura:

- Cap del servei: és la representant única del contractista davant l'IMSS, i serà la màxima responsable del contracte.
- Responsable del servei: és la principal interlocutora davant l'IMSS, i serà la màxima responsable de la correcta execució del servei.
- Supervisors/es de Districte: exerciran la interlocució davant l'IMSS davant de situacions específiques en relació als processos de prestació de servei en el seu àmbit territorial d'actuació.
- Tècnic de Qualitat: exerciran la interlocució davant l'IMSS en relació a la recepció, gestió i anàlisi de les queixes rebudes de les persones ateses en

relació als serveis prestats per l'adjudicatària; així com en relació als processos de millora contínua en la gestió del servei.

- Responsable de seguretat i salut: persona vinculada a l'adjudicatària, amb experiència i formació específica com a única interlocutora amb l'IMSS sobre temes relacionats amb la seguretat i salut de les persones treballadores.

Durant la vigència del contracte, cal comunicar prèviament al DASDPG qualsevol substitució o modificació de les professionals d'aquestes figures.

d) Serà competència de l'adjudicatària la cobertura de personal d'atenció directa durant les seves vacances i qualsevol altra contingència, de forma que quedin assegurats en tot moment la gestió i funcionament dels serveis tots els dies de la vigència del contracte, en els termes establerts a la CLÀUSULA 10.3 del PPTP.

L'adjudicatària haurà de comunicar al DASDPG i als Equips Bàsics d'Atenció Social (en endavant, EBAS) corresponents els canvis temporals i/o definitius en els perfils de direcció, supervisió i/o coordinació tècnica; així com a les direccions territorials.

e) El personal haurà de tenir a l'execució del contracte la titulació requerida al plec de prescripcions tècniques particulars, necessària per desenvolupar les seves funcions. En el termini d'un mes des de l'inici de la prestació del servei l'adjudicatària haurà de trametre a l'IMSS la relació de tot el personal que presti serveis a l'equipament i còpia de les titulacions corresponents.

f) L'adjudicatària s'encarregarà de que el seu personal tingui la formació necessària per desenvolupar el servei. Així mateix, facilitarà la formació inicial i contínua, segons l'establert a la CLÀUSULA 10.7 del PPTP i el pla de formació de l'adjudicatària.

g) L'adjudicatària haurà de facilitar, quan se li requereixi, la informació anonimitzada de totes les persones treballadores, incloses còpia del RLC, RNT, o document anàleg emès per la Tresoreria General de la Seguretat Social, acreditatiu de la situació laboral i retribucions del personal contractat i destinat al servei, així com, del certificat d'estar al corrent de pagament amb la Seguretat Social, o en el seu defecte, haurà de facilitar les còpies de RLC, RNT o document anàleg emès per la Tresoreria General de la Seguretat Social, que acrediti degudament el pagament. Per donar compliment i verificació de dites obligacions, junt amb la documentació requerida, s'adjuntarà document acreditatiu d'un auditor oficial i extern que haurà verificat que la documentació es correspon amb la realitat.

h) L'adjudicatària es compromet a informar sobre les persones contractades en relació a les clàusules de persones amb discapacitat i clàusules socials, si és el cas.

i) L'adjudicatària es compromet al compliment de totes les disposicions vigents en matèria laboral i de Seguretat Social que sigui d'aplicació.

j) Comunicar per escrit a l'IMSS el/s subcontracte/s que pretengui celebrar assenyalant la part de la prestació que pretengui subcontractar i la identitat i aptitud

del contractista del subcontractista. Un cop signat/s els subcontractes els haurà d'aportar dins dels 15 dies naturals següents a la seva subscripció. L'incompliment d'aquesta obligació pot comportar una penalitat econòmica de fins al 5 % del preu del contracte.

k) Facilitar la informació relativa a les condicions dels contractes dels treballadors als que afecti la subrogació.

l) Acomplir amb les següents obligacions contractuals en matèria de personal:

- D'acord amb el VIII Conveni Marc Estatal de Serveis d'Atenció a les Persones Dependents i Desenvolupament de la Promoció de l'Autonomia Personal, d'aplicació al personal que presta el servei en el moment d'aprovar aquest plec, és procedent la subrogació d'aquest personal per part dels nous adjudicataris.
- La subrogació de les persones treballadores implicarà que l'adjudicatària mantindrà les condicions econòmiques, laborals i socials que tenen en el moment de la finalització del contracte.
- La subrogació s'aplicarà a les persones que compleixin els requisits assenyalats als convenis i normativa de règim laboral d'aplicació, i en el cas que fos procedent, s'estarà a allò previst al VIII Conveni Marc Estatal de Serveis d'Atenció a les Persones Dependents i Desenvolupament de la Promoció de l'Autonomia Personal.
- En el cas que fos procedent la subrogació, aquesta serà voluntària per a les persones afectades, que hauran de manifestar expressament el seu consentiment.
- La transmissió d'informació i documentació i altres qüestions operatives per procedir a la subrogació del personal es regiran per la legislació d'àmbit laboral que sigui d'aplicació sense que l'IMSS assumeixi cap obligació amb el personal ni en relació amb les obligacions laborals ni pel que fa a la seguretat social corresponents a les contractacions laborals de les empreses/entitats.
- D'acord amb el previst per l'article 130.6 LCSP, sense perjudici de l'aplicació, si escau, de l'establert per l'article 44 del text refós de la Llei de l'Estatut dels Treballadors, el contractista té l'obligació de respondre dels salaris impagats als treballadors afectats per la subrogació, així com de les cotitzacions a la Seguretat Social meritades, tot i el supòsit que el contracte es resolgui i aquests siguin subrogats pel nou contractista, sense que en cap cas dita obligació li correspongui a aquest últim. En aquest cas, l'IMSS, un cop acreditada la falta de pagament dels esmentats salaris, procedirà a la retenció de les quantitats degudes al contractista per garantir el seu pagament, i a la no devolució de la garantia definitiva en tant que no s'acrediti l'abonament d'aquests.
- El personal subrogat i aquell altre previst en les ofertes de les adjudicatàries estarà exclusivament dedicat a les tasques directes o indirectes objecte dels serveis descrits en el present PCAP i en el PPTP. El cost de tot el personal quedarà inclòs dins l'oferta econòmica presentada.
- Assumir el compromís, en cas de resultar adjudicatària, de proveir de

formació en igualtat de gènere al personal implicat en l'execució del contracte. A aquest efecte, l'adjudicatària presentarà un pla de formació que posi especial èmfasi en les eines de prevenció, detecció, tractament i derivació dels casos de violència masclista.

- Lliurar junt amb la memòria anual la informació a modus de balanç en relació a la gestió dels RRHH realitzada on es faci una anàlisi estadística de les persones treballadores contractades segons perfils (edats, gènere, experiència professional, antiguitat en el servei, tipologies de contractes, jornades, formació realitzada i altres aspectes rellevants), plans de formació implantats, mesures de conciliació laboral i familiar aplicades, mesures de seguretat i salut establertes, mesures disciplinàries, mesures per millorar el clima laboral i els riscos psicosocials, mesures de reducció de l'absentisme, política de promoció de la salut, de contractació, de promoció professional, d'igualtat de gènere, així com els principals acords establerts en el comitè de seguretat i salut i amb els òrgans de representació de les persones treballadores. L'informe també inclourà una valoració qualitativa dels informes realitzats des de l'adjudicatària d'avaluació de riscos i de clima laboral, així com de les principals incidències que s'hagin pogut produir al llarg de l'any.

m) També resta obligat al compliment de la normativa general sobre prevenció de riscos laborals i, en particular:

- Presentar en el Registre General de l'Ajuntament, simultàniament amb la formalització del contracte o amb anterioritat, la documentació acreditativa del compliment de les previsions de la normativa en matèria de prevenció de riscos laborals.
- Donar compliment, quan escaigui, a les disposicions sobre coordinació d'activitats empresarials a què es refereix l'article 24 de la Llei 31/1995, i el Reial Decret 171/2004, de 30 de gener, així com a les previsions establertes en el manual de prevenció de riscos laborals per a empreses/entitats externes de l'Ajuntament de Barcelona, i presentar, degudament signat pel legal representant, juntament amb la documentació exigida en el paràgraf anterior, el document de coordinació empresarial en prevenció de riscos laborals ([www.bcn.cat/perfildecontractant](http://www.bcn.cat/perfildecontractant)).
- Facilitar els mitjans per donar compliment a les normatives vigents en matèria de protecció de dades i col·laborar amb l'IMSS i l'Ajuntament de Barcelona, en el supòsit que es duguin a terme estudis relatius a riscos psicosocials, incapacitats laborals o altres aspectes de seguretat i salut laboral de les persones treballadores adscrites al contracte del SAD.

n) Informar al DASDPG de les noves incorporacions i de les baixes en el personal que disposi o requereixi de permisos per accedir als aplicatius titularitat de l'Ajuntament de Barcelona, i garantir l'ús adequat d'aquests permisos.

**19.2.2 Obligacions en matèria de locals i arxiu:**

a) Assumir el compromís que en el cas de ser adjudicatari disposaran, en la data d'inici del contracte, dels locals especificats a la CLÀUSULA 11.1 del PPTP, segons el/s lot/s del/s que resulti adjudicatària.

Aquests locals hauran de servir de seu als equips amb funcions de coordinació, supervisió, suport i/o estructura, o bé pels professionals amb una jornada laboral que no és íntegrament d'atenció domiciliària, i alhora facilitaran el desplegament del SAD de proximitat. Hauran de disposar de suficient espai per les persones que hi treballaran presencialment amb els elements establerts a la CLÀUSULA 11.1. del PPTP.

El local ha d'estar ben comunicat amb el territori d'actuació (transport públic, preferentment metro) i ha de disposar dels mitjans administratius, tècnics i funcionals necessaris (posicions de treball, telefonia, xarxa Internet, climatització, ...). Preferiblement ha d'estar a peu de carrer o amb una entrada externa, per evitar impacte negatiu a la comunitat de veïns, i haurà d'estar en funcionament des del primer dia d'execució del contracte.

b) Fer un bon ús dels locals destinats al SAD de proximitat, en relació a la comunicació amb l'equipament del que formin part; en la responsabilitat amb la reserva, assistència i/o cancel·lació de les mateixes; en el tracte adequat del mobiliari i material disponible; i en deixar l'espai en les mateixes condicions d'ordre i higiene en que es trobés en el moment de l'accés.

c) L'adjudicatària o empresa/entitat encarregada de la gestió del servei ha de garantir que s'apliquen els criteris establerts per la normativa de gestió documental i arxiu que disposa l'Arxiu Municipal en l'arxivament i la conservació de la documentació administrativa, sigui aquesta en suport electrònic o paper, pel que fa a la gestió dels serveis municipals que porten a terme.

L'adjudicatària haurà de vetllar perquè s'estableixin i es garanteixin les pautes adequades de tractament, conservació, trasllat i eliminació de la documentació administrativa d'arxiu, segons l'establert a la CLÀUSULA 13 del PPTP.

d) Un cop finalitzada la tramitació administrativa la documentació d'arxiu caldrà que es conservi en dipòsits d'arxiu amb condicions de clima constant i òptima (20-22º temperatura/ 50-55% humitat relativa), evitant espais amb humitats i excés de temperatura.

e) En cas d'incidències que hagin posat en perill la conservació de la documentació com ara robatoris, pèrdues, afectacions per deficiències en el funcionament d'instal·lacions (fuites d'aigua, etc.) caldrà comunicar-les d'immediat a la persona responsable d'arxiu i gestió documental de la unitat orgànica, i en cas que no es disposi d'Arxiu constituït, a la Direcció del Sistema Municipal d'Arxiu.

f) En cas de sortida de documents fora dels locals que estan sota el control del responsable del tractament, que contenen dades de caràcter personal, via correu intern, missatgeria, etc. aquesta ha de ser autoritzada pel responsable del tractament de dades.

g) La transferència i el trasllat massiu de documentació amb dades personals, sigui per canvis d'ubicació d'oficina o sigui per altres motius, ha de ser autoritzada per la persona responsable de tractament o persona en qui s'hagi delegat aquesta atribució.

h) En la finalització dels serveis, o bé en cas de dissolució, canvi d'estatuts per motius econòmics, administratius, etc. de les empreses/entitats, i altres possibles canvis en la relació contractual dels serveis, fets que facin que s'hagi de replantejar la relació contractual o bé aquesta hagi de finalitzar de manera immediata sense que en anterioritat a l'esmentada causa no hi hagi hagut cap tractament previ de la documentació d'arxiu, caldrà procedir d'acord amb les indicacions següents:

- L'adjudicatària sortint haurà de deixar la documentació en base als criteris de gestió documental i arxiu esmentats en les presents clàusules.
- L'adjudicatària entrant es farà responsable de gestionar la documentació encara en tràmit o amb procediment administratiu obert, i de mantenir la custòdia dels expedients tancats de l'adjudicatària anterior, d'acord amb termini establert en el Calendari de conservació i accés, o bé en cas que aquest termini no estigui fixat pel Calendari, transcorreguts 5 anys des de la data d'inici de l'expedient, per possibles consultes o bé revisions administratives o legals que es requereixi.

Caldrà posar-se en contacte amb la persona responsable d'Arxiu i gestió documental de la unitat orgànica a la qual pertany l'ens concret, o bé en el seu defecte amb la Direcció del Sistema Municipal d'Arxius.

### **19.2.3 Obligacions respecte a la prestació del servei:**

a) L'adjudicatària assumeix la responsabilitat del correcte funcionament del servei, així com dels danys que el seu personal pugui patir i/o ocasionar a les persones usuàries, per qualsevol causa en el centre, en el seu mobiliari, instal·lacions i objectes personals, i hauran de procedir, quan s'escaigui, a la corresponent indemnització. L'adjudicatària garantirà la defensa jurídica dels seus treballadors contra les denúncies que es produeixin per aquests fets, sense perjudici de les actuacions que puguin derivar-se en cas de provar-se els fets denunciats.

b) Fer constar el logotip de l'Ajuntament/IMSS en totes les actuacions derivades de l'execució d'aquest contracte.

c) Admetre qualsevol persona que compleixi els requisits establerts reglamentàriament en la utilització dels serveis. L'adjudicatària i el personal al seu càrrec hauran de tractar amb correcció a les persones usuàries del servei, respectant els seus drets fonamentals i aquells que com a persones usuàries dels serveis socials bàsics els hi reconeix la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials. En general,

hauran de realitzar les seves funcions d'acord amb els principis d'ètica i responsabilitat.

d) Informar a l'administració del funcionament del servei i de qualsevol incidència greu que es pugui produir en el servei que impliqui la mobilització de recursos externs a l'IMSS.

e) Prohibir als seus treballadors l'entrada en el domicili de la persona usuària sense estar present el/la titular del mateix, en la prestació de serveis d'atenció personal; o una persona de l'entorn familiar, en la prestació de serveis de neteja.

f) Prohibir que els seus treballadors o el personal al seu servei accepti cap tipus de gratificació, donació o contraprestació econòmica per part de les persones usuàries o procedeixi al cobrament, dels havers, de qualsevol naturalesa, de la persona usuària. Queden exemptes d'aquesta prohibició aquells regals que es puguin considerar inclosos en els usos habituals, socials i de cortesia. Les adjudicatàries seran responsables del seu compliment havent d'informar al DASDPG de qualsevol situació d'aquesta naturalesa que es produís.

g) Prohibir que els seus treballadors prestin cap tipus de servei a persones usuàries al marge dels que es puguin assignar en el marc i el transcurs de l'execució del contracte.

h) Adequar la programació de serveis a les necessitats de la ciutadania, a aquest efecte:

- La programació del servei haurà de ser flexible i estar oberta a adaptar-se a les necessitats de la ciutadania i millorar l'eficiència i la qualitat de la prestació.
- L'adjudicatària haurà de realitzar tots els serveis programats, malgrat les incidències que es puguin produir de manera sobtevinguda per impossibilitat del professional de prestar el servei o per no poder complir amb l'horari establert, i oferirà sempre una alternativa vàlida de prestació de servei en idèntiques condicions que el servei programat a les persones usuàries.
- L'adjudicatària haurà d'informar en tots els casos dels canvis de professionals i horaris a la persona usuària i al seu entorn de cura amb la suficient antelació, quan es produeixin, en els termes establerts a la CLÀUSULA 4.3.2 del PPTP.
- Els adjudicatàries han de preveure mecanismes de flexibilitat dels serveis que els permetin reprogramar-los, i adaptar-los a les necessitats canviants de la ciutadania.
- Aquestes variacions del servei s'entenen incloses en l'oferta presentada pels adjudicatàries, sense perjudici de l'aprovació de modificacions contractuals, si escau, per les causes previstes en aquesta memòria .

i) També seran obligacions de l'adjudicatària:

1. L'inici de la prestació dels serveis prescrits en els terminis establerts a la CLÀUSULA 3.8 del PPTP.
2. Prestar els serveis amb la continuïtat i la regularitat establerta. En cas d'extinció normal del contracte, el contractista ha de prestar el servei fins que un altre es faci càrrec de la seva gestió.
3. Garantir la prestació dels serveis mínims en cas de vaga, segons l'establert en la CLÀUSULA 4.3.6 del PPTP.
4. Informar immediatament als responsables municipals de la no prestació del servei a les persones usuàries, així com de qualsevol incidència que pugui perjudicar o entorpir el funcionament del servei.
5. En cas de vulnerabilitat de les persones usuàries del servei o altres situacions determinades per protocol o per indicació del DASDPG, informar a les responsables municipals del servei i al/a la referent de serveis socials dels canvis que es produeixin en la situació i en l'estat de la persona usuària que afectin a l'atenció de les seves necessitats, especialment en el que té relació amb la detecció de possibles situacions de risc per a les persones ateses.
6. Mantenir un bon tracte, respectuós i correcte amb totes les persones usuàries, sent l'adjudicatària responsable de qualsevol conducta incorrecta per part del personal que té a càrrec o que està a càrrec dels serveis subcontractats.
7. Garantir un sistema àgil de comunicació entre els diferents professionals a fi de que es pugui informar amb la major brevetat possible de qualsevol incidència que succeeixi en la prestació del servei.
8. Mantenir els estàndards de qualitat i complir amb totes les obligacions establertes en els plecs així com les assumides en la presentació de les ofertes que hagin servit de base per a l'adjudicació del contracte, durant tota la vigència del contracte i les seves possibles prorroques.
9. Exercir els pertinents control de qualitat, supervisió del servei i atenció de queixes per part de les persones usuàries, de les quals informará degudament al DASDPG.
10. Fer l'ús de les claus cedides del domicili de les persones usuàries d'acord amb l'establert a la CLÀUSULA 4.3.8 del PPTP i d'allò signat per les parts en el document de custòdia de claus i/o el pacte de prestació del servei.
11. Registrar adequadament a GESAD les planificacions de serveis, així com les incidències tècniques i socials, i les queixes de les persones usuàries, garantint la traçabilitat de les actuacions realitzades en la planificació i prestació de serveis.

j) Tenir contractada i mantenir vigent durant tota la durada del contracte una pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil i d'accident de les persones usuàries i del personal (per cadascun dels lots que li resultin adjudicats), amb una cobertura no inferior als 150.000 €/víctima i 600.000 €/sinistre, que ha de presentar en el Registre General d'aquest Ajuntament simultàniament amb la formalització del contracte o amb anterioritat.

k) Amb la finalitat de garantir la continuïtat del servei públic d'atenció domiciliària i la permanència dels números de telèfon d'atenció a la ciutadania, que es consideren un actiu vinculat al servei, l'empresa adjudicatària assumeix les següents obligacions, que tenen el caràcter d'obligacions essencials del contracte:

1. A l'inici de l'execució del contracte: L'adjudicatària haurà de realitzar totes les gestions necessàries per assumir la gestió i el pagament del servei de telefonia de les línies existents des del primer dia d'inici de contracte, garantint en tot moment la conservació dels números actuals. Aquestes actuacions inclouen, si escau, la tramitació de la portabilitat o el canvi de titularitat o l'entitat pagadora del servei. Malgrat que la titularitat de les línies sigui de l'adjudicatària, aquesta sempre actuarà per compte i benefici de IMSS).
  - L'adjudicatària haurà d'escollir una companyia de telecomunicacions que garanteixi la prestació del servei amb els estàndards de qualitat definits en el PPTP, de forma continuada i sense interrupcions injustificades. Tots els costos derivats d'aquestes gestions, incloent-hi taxes, despeses de tramitació o possibles penalitzacions, seran a càrrec exclusiu de l'adjudicatària.
  - L'adjudicatària serà la única responsable de la correcta prestació del servei d'atenció telefònica a la ciutadania durant tota l'execució del contracte, d'acord amb el que estableix l'article 312 de la LCSP amb relació als serveis que comportin prestacions directes a favor de la ciutadania.
2. Durant l'execució del contracte, l'adjudicatària s'obliga a mantenir les línies telefòniques operatives i a utilitzar-les de manera responsable, exclusivament per a les finalitats del servei contractat. Així mateix, haurà de contractar, a indicació de l'IMSS, les línies addicionals que resultin necessàries, vinculades o no a un centre de serveis socials determinat. L'incompliment de les condicions de qualitat i operativitat del servei telefònic serà objecte de penalització, d'acord amb allò que s'estableix a la CLÀUSULA 27 del PCAP.
3. A la finalització del període d'execució del contracte, incloses les possibles pròrrogues, l'adjudicatària (empresa sortint) té l'obligació de mantenir la plena operativitat de les línies telefòniques fins que la nova empresa adjudicatària hagi completat efectivament el traspàs de la gestió del servei, en les mateixes condicions que durant l'execució del contracte.
  - A aquest efecte, l'empresa sortint s'obliga a col·laborar activament i amb la màxima diligència amb l'IMSS i amb la nova empresa adjudicatària, realitzant totes les actuacions i facilitant la documentació i les dades necessàries per efectuar el canvi de gestor o pagador de les línies. Aquest procés s'haurà de completar garantint que no es produeixi cap interrupció en el servei d'atenció a la ciutadania. Totes les actuacions de traspàs de dades es realitzaran amb estricta compliment de la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal.
  - La manca de col·laboració o qualsevol acció o omissió de l'empresa sortint que provoqui una interrupció del servei o dificulti el traspàs serà considerada un incompliment greu i donarà lloc a l'aplicació de les penalitats corresponents, sense perjudici de la possible incautació de la garantia definitiva i la reclamació dels danys i perjudicis ocasionats.

**19.2.4 Obligacions en relació als procediments i protocols del servei:**

a) Aportar en el termini màxim de 30 dies des de l'adjudicació, els següents protocols:

- Seguiment telefònic periòdic.
- Protocol de recepció, registre, classificació, resolució, resposta de queixes i suggeriments, incloent la resposta a la persona usuària i a l'IMSS. Comunicació d'incidències en el servei.
- Protocol de comunicació a la persona atesa de canvis puntuals o duradors en la persona que li presta el servei.
- Protocol d'atenció en domicilis amb animals perillosos.
- Protocol d'atenció en domicilis amb persones que tenen malalties infecto-contagioses.
- Protocol d'atenció en domicilis que presenten plagues (insectes).
- Protocol d'atenció en domicilis amb un clima de risc emocional i físic (agressivitat, violència...).
- Protocol d'atenció en domicilis que requereixen un important esforç físic (obesitat mòrbida, gran dependència i altres).
- Protocol d'actuació davant els furtos i males pràctiques.
- Protocol d'atenció per la realització de tasques que puguin esdevenir un risc per a la persona atesa i/o el personal assignat (higiene, mobilitzacions).
- Protocol en cas d'accident en el transcurs d'un servei.
- Protocol en cas de fallida dels sistemes informàtics (fitxatge, telefonia o sistemes d'informació).

b) Col·laborar amb l'IMSS per la posta en marxa dels procediments administratius que siguin necessaris per la gestió eficient, eficaç i d'acord a les normatives vigents del servei (sistemes de copagament, procediments sancionadors o de suspensió del servei, revisió administrativa de les resolucions i altres procediments que es considerin endegar des de l'IMSS).

c) Aportar a l'IMSS el coneixement adquirit en l'execució del contracte i col·laborar amb l'IMSS en la implementació de procediments tècnics i protocols d'actuació en les diferents fases del procés de prestació del servei.

d) Garantir l'emissió de factures amb el màxim nivell de fiabilitat, executant les revisions prèvies pertinents per a reduir la incidència del error humà en la gestió i tipificacions a GESAD que puguin constituir afectacions a nivell de facturació.

e) Proposar els evolutius que es consideri per al programa GESAD i assumir-ne el cost, quan aquests generin una millora en la gestió i la eficiència en el compliment dels requeriments del PPTP, per part de l'adjudicatària.

f) Col·laborar amb l'IMSS en l'anàlisi del funcionament del programa GESAD, identificant àmbits de millora.

**19.2.5 Obligacions en relació a la inspecció, vigilància i control de l'IMSS:**

L'adjudicatària ha de facilitar les facultats d'inspecció, vigilància i control de l'IMSS en els termes següents:

**a) Control integral del compliment de tots els aspectes del servei: de les obligacions de caràcter contractual i/o documental, dels recursos humans assignats, dels recursos materials a disposar, dels sistemes d'informació i bases de dades a integrar o accedir, dels protocols i procediments a aplicar en el desenvolupament dels serveis, i del volum de serveis a prestar, per a aconseguir una eficient i adequada prestació dels serveis objecte del contracte.**

L'IMSS amb mitjans propis o mitjançant la contractació d'un proveïdor extern procedirà a inspeccionar i controlar el nivell de compliment de les obligacions de caràcter contractual i/o documental, els recursos humans i materials, els sistemes d'informació i bases de dades, els protocols i procediments, i el volum de serveis, per a una eficient i adequada prestació dels serveis objecte del contracte.

L'adjudicatari al llarg del contracte haurà de facilitar el desenvolupament d'aquests controls: facilitant tant l'accés a la informació que li sigui requerida, com el lliurament de la mateixa en temps i forma, assistint a les inspeccions o control que li siguin requerides al seu personal de coordinació o supervisió, o altres tasques relacionades amb aquests controls imprevistos o programats.

Durant el contracte, l'IMSS podrà modificar, ampliar o reduir les variables sobre les que es realitzaran els controls i inspeccions i modificar els sistemes de control integral del compliment sense que això suposi cap cost addicional per a l'IMSS per part de l'adjudicatari del contracte.

**b) Facultats d'inspecció, vigilància i control de l'IMSS. Metodologia de control.**

L'IMSS, amb mitjans propis o mitjançant la contractació d'un proveïdor extern, tindrà plena capacitat per a inspeccionar l'activitat del contractista i vigilar que compleixi en tot moment les obligacions contractuals i legals que li són aplicables així com que presta els serveis en les condicions i nivell de qualitat indicats en el Plec de Prescripcions Tècniques i la corresponent oferta. Aquestes facultats d'inspecció, vigilància i control s'exerciran tant en els llocs de prestació del servei com en els locals dels proveïdors afectats al servei públic o on treballi el personal afectat al servei públic, així com en el domicili de la persona usuària, quan el servei públic tingui un component domiciliari. Per tant, el proveïdor del servei haurà de facilitar l'accés a aquestes dependències del personal l'IMSS, o l'empresa/entitat externa contractada per l'IMSS, degudament acreditat, per a desenvolupar les tasques de control, inspecció, supervisió o execució del contracte, sempre que el titular del domicili ho consenteixi i complint els requisits previstos en la normativa vigent.

Així mateix, l'IMSS tindrà la facultat de direcció dels serveis a prestar conjuntament amb la facultat d'interpretació del contracte i resoldre els dubtes que ofereixi el seu compliment. Als efectes de la facultat prevista en aquesta (Facultats d'inspecció, vigilància i direcció de l'IMSS), l'IMSS podrà realitzar totes les actuacions i tràmits

que siguin necessaris i/o convenientes i, entre d'altres, i sense que la següent enumeració tingui caràcter de limitatiu sinó merament exemplificatiu, les següents:

- Accedir als locals i instal·lacions adscrites pel contractista a la prestació dels serveis. Als efectes del previst a l'article 190 LCSP ja que es determina que les instal·lacions afectades als serveis són determinants per al desenvolupament de les prestacions objecte del contracte.
- Requerir a l'adjudicatari l'aportació de qualsevol documentació o informació que consideri necessària, i facilitar l'accés directa a la informació que es pugui requerir en relació a la gestió i execució del servei.
- Supervisar de forma directa el treball realitzat per qualsevol component de la plantilla del contractista, als efectes exclusius d'avaluar objectivament tots els aspectes relacionats amb la adequada execució del servei.
- Avaluar el nivell de compliment, en tot els seus aspectes, i la qualitat del servei, amb la possibilitat de poder establir uns Acords de Nivell de Servei per a una millor prestació del servei.
- Totes aquelles que es derivin del previst en el PPTP i en el PCAP.

**c) Control de qualitat de la prestació dels serveis, adequada capacitat en la resolució d'incidències i queixes, i nivell de satisfacció de les persones usuàries i familiars.**

L'IMSS amb mitjans propis o mitjançant la contractació d'un proveïdor extern procedirà a controlar el nivell de qualitat de la prestació dels serveis, adequada capacitat en la resolució d'incidències i queixes, i nivell de satisfacció de les persones usuàries, familiars i/o referents de suport.

L'adjudicatari al llarg del contracte haurà de facilitar el desenvolupament d'aquests controls: facilitant tant l'accés a la informació que li sigui requerida, com el lliurament de la mateixa en temps i forma, assistint a les inspeccions o control que li siguin requerides al seu personal de coordinació o supervisió, o altres tasques relacionades amb aquests controls imprevistos o programats.

Durant el contracte, l'IMSS podrà modificar, ampliar o reduir les variables sobre les que es realitzaran els controls i inspeccions i modificar els sistemes de control integral del compliment sense que això suposi cap cost addicional per a l'IMSS per part de l'adjudicatari del contracte.

**d) Repercussió econòmica dels incompliments detectats en els controls de qualitat.**

L'incompliment o defectuós compliment de l'adjudicatari en algun dels aspectes del servei o els defectes en la qualitat del servei que es detectin en els controls integrals del compliment i/o qualitat i no constitueixin infracció d'acord amb el previst en el règim sancionador d'aquest PCAP podran comportar una repercussió econòmica

automàtica de l'adjudicatari, l'import de la qual serà deduït de la factura del mes corresponent.

El règim de repercussió i la quantia d'aquesta seran les previstes en els estàndards de qualitat que s'estableixin en el PPTP.

#### **e) Resolució d'incidències.**

Les incidències que poguessin existir durant l'execució del contracte es resoldran, en una primera instància, de forma col·laborativa entre el responsable del contracte i el cap del contracte designat per l'adjudicatari.

En el cas de desavinença, resoldrà l'Administració de conformitat amb les previsions dels articles 190 i 191 LCSP.

### **19.2.6 Obligacions en relació a l'elaboració i presentació d'altres informes:**

a) L'adjudicatària es compromet a l'elaboració i presentació dels següents informes i/o documents, en les condicions i periodicitats establertes en les diferents clàusules del PPTP i el PCAP, així com la seva renovació en cas de caducitat, durant tot el període de contracte, així com les pròrrogues que es puguin establir:

- Pla de qualitat. Durant els 3 primers mesos des de l'inici del contracte.
- Pla d'igualtat. Durant els 10 dies naturals posteriors a la formalització del contracte, quan l'adjudicatària no estigui legalment obligada a disposar d'un Pla d'igualtat que s'hagi presentat per acreditar els requisits de participació en el procés de licitació.
- Declaració responsable de mesures de foment de la conciliació corresponent del temps laboral, familiar i personal. Durant els 10 dies posteriors a la formalització del contracte.
- Protocol o document de mesures per prevenir i abordar l'assetjament sexual i l'assetjament per raó de sexe, en relació amb el personal adscrit a l'execució del contracte, quan no formi part del Pla d'igualtat. Durant els 10 dies posteriors a la formalització del contracte.
- Protocol, Pla d'actuació o document que detalli les mesures que aplicarà en l'execució del contracte per garantir la igualtat d'oportunitats i no-discriminació de les persones LGTBIQIA+, tant entre el personal que executa el contracte com entre les persones destinatàries de la prestació. Durant els 10 dies posteriors a la formalització del contracte.
- Informe d'assoliment dels criteris automàtics i criteris de judici de valor. Semestral i anualment, segons CLÀUSULA 7.2 del PPTP.
- Informe d'altres aspectes que es gestionen amb sistema propi. Mensualment, segons CLÀUSULA 7.2 del PPTP.
- Informe de RRHH. Mensualment, segons CLÀUSULA 7.2 del PPTP.
- Pla de formació anual, segons CLÀUSULA 7.2 del PPTP.
- Memòria anual. Anualment, segons CLÀUSULA 7.2 del PPTP.
- Informe anual del Tècnic de Qualitat. Anualment, segons CLÀUSULA 7.2 del PPTP.
- Informe anual del Tècnic d'Acció Comunitària. Anualment, segons

CLÀUSULA 7.2 del PPTP.

- Informe memòria de seguiment del pla d'igualtat de gènere. Anualment, segons CLÀUSULA 7.2 del PPTP.
- Quadre de comandament. Mensualment, segons CLÀUSULA 7.2 del PPTP.
- Informe d'activitat. Mensualment, segons CLÀUSULA 7.2 del PPTP.

b) Aportar, el primer quadrimestre de l'exercici següent:

- Una *revisió limitada* de la gestió del servei (d'acord amb la normativa ISRE 2400) realitzada per l'empresa/professional designada per l'IMSS. El document de revisió limitada haurà de contenir com a mínim els següents apartats: antecedents i objecte, **programa de treball (\*)**, detall de la documentació revisada, detall del treball realitzat i conclusions, aportant a més el compte de pèrdues i guanys, el balanç de situació, la memòria i també el balanç de sumes i saldos.

(\*) El **programa de treball** consistirà en els següents punts de revisió:

- Obtenir i revisar el compte d'explotació associat al servei/contracte del període objecte de la revisió (exercici XXXX). Tipologia de despeses imputades al servei, aportant desglossament de la comptabilitat analítica adequada i suficient per identificar (de forma clara i separada dins dels estats financers i documents comptables globals de la delegació/empresa) quins són els costos detallats i imputables al servei/contracte objecte de la revisió en qüestió.
- L'adjudicatària també, haurà de complimentar l'escandall real dels costos que s'han constatat en el servei/contracte en qüestió en el període a analitzar, (d'acord amb el format d'escandall facilitat per l'IMSS), amb el suport, desglossament i justificació documental necessària de totes les partides de cost corresponents al model d'escandall, que permeti una comparació amb la memòria justificativa inicial que conforma l'expedient de licitació.
- Verificar **els ingressos** d'explotació associats al servei, tant els provinents de l'IMSS com els que satisfan les persones usuàries.
- Sobre les **despeses de personal**: identificar tot el personal assignat al servei de forma mensual i revisar les nòmines i despeses de seguretat social dels treballadors.
- Sobre les **despeses de compres/serveis externs** imputades al servei, incloent el cost derivat del pagament mensual de telefonia dels aparells que funcionen amb tecnologia GSM i GSM-IP, verificar que estan incloses en el compte de resultats del servei (revisió documental associat a les mateixes, percentatges d'imputació, tipologia de la despesa i pagament).
- Sobre **altres costos directes** imputats al servei, identificar i revisar l'existència de despeses a tall d'exemple, com equipaments informàtics, fotocopiadores, auditories, suports tècnics, manteniments, etc., així com d'altres serveis professionals imputats al compte d'explotació del servei i altres costos directes.
- Respecte als **costos indirectes** imputats al servei, verificar que els costos d'estructura i despeses generals estan calculats sota una base raonable de distribució de costos, així com determinar els percentatges aplicats.
- Finalment, s'haurà especificar de forma clara **el benefici industrial**

resultant d'aquest servei/contracte.

La revisió limitada serà elaborada per una entitat auditoria externa a l'entitat/empresa adjudicatària. La designació d'aquesta entitat auditora correspondrà exclusivament al DASDPG. L'entitat/empresa adjudicatària haurà de facilitar tota la informació i documentació requerida per a la correcta execució de l'auditoria, en els terminis que s'estableixin.

L'empresa adjudicatària estarà obligada a sufragar íntegrament el cost derivat de la revisió limitada obligatòria, sense que aquesta obligació comporti cap dret de reemborsament ni compensació addicional.

c) Lliurar tota la documentació que en qualsevol moment de la vigència del contracte, i en tot cas anualment, li sigui requerida pel responsable del contracte respecte l'efectiu compliment de les obligacions i compromisos assumits per l'adjudicatària pel que fa a allò establert al Reial decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social, i la subcontractació a les empreses d'economia social, i els requisits i obligacions contractuals ambientals que s'estableixin als plecs.

d) Lliurar altres informes específics i/o documentació determinada que, en qualsevol moment de la vigència del contracte, li sigui requerida pel responsable del contracte respecte incidències específiques i/o queixes rebudes per les persones ateses i/o el seu entorn; respecte contingències que es puguin produir en el transcurs de l'execució del contracte; així com altres que es puguin determinar, de forma puntual.

### **19.2.7 Obligacions en matèria de protecció de dades:**

a) Atès que algunes persones usuàries tenen instal·lades als seus domicilis càmeres de videovigilància, o dispositius amb anàloga finalitat, susceptibles de captar dades personals de les persones professionals que els prestin el servei d'atenció domiciliària, l'adjudicatària haurà de garantir l'harmonització entre el dret a la seguretat de la persona usuària en el seu domicili i els drets fonamentals a la protecció de dades i a la pròpia imatge dels professionals.

Aquestes obligacions es consideren essencials a l'efecte del present contracte.

En particular, l'adjudicatària haurà de complir, amb caràcter previ a l'inici de la prestació del servei, les següents obligacions:

- Informar de forma expressa, clara i per escrit a totes les persones professionals, amb independència de la seva categoria o tipus de contracte, sobre la possibilitat d'existència de sistemes de videovigilància en els domicilis de les persones usuàries.
- Recollir, si escau, el seu consentiment informat i per escrit per a la prestació de serveis en aquests domicilis. Aquest document haurà d'incloure una menció explícita al coneixement d'aquesta circumstància.
- Establir un protocol intern per gestionar les sol·licituds dels professionals que manifestin la seva oposició a ser enregistrats, procurant, sempre que l'organització del servei ho permeti, assignar-los a domicilis on no existeixin aquests sistemes.
- Així mateix, en el pacte de prestació del servei o document anàleg que se

subscrigui amb cada persona usuària, l'adjudicatària haurà d'incloure una clàusula específica que adverteixi, com a mínim, dels següents extrems a aquelles persones que disposin de sistemes de videovigilància:

- Que, si bé la captació d'imatges a l'interior del domicili per motius de seguretat està emparada per l'excepció domèstica, la presència de personal professional extern exigeix un respecte escrupolós dels seus drets fonamentals.
- L'obligació de limitar la finalitat de la gravació exclusivament a garantir la seguretat de persones i béns, d'acord amb el que estableix l'article 22.1 de la LOPDGDD.
- La prohibició expressa de difondre les imatges captades a tercers o per qualsevol mitjà públic (com xarxes socials), excepte requeriment d'una autoritat competent.
- L'obligació de suprimir les imatges en el termini màxim d'un mes des de la seva captació, tal com preveu l'article 22.3 de la LOPDGDD, llevat que hagin de ser conservades per acreditar la comissió d'actes que atemptin contra la integritat de persones, béns o instal·lacions.
- Que la instal·lació de sistemes de gravació de so o videovigilància en llocs destinats al descans dels treballadors (com vestuaris o lavabos, si n'hi hagués a disposició del professional) està prohibida, d'acord amb l'Article 89.2 de la LOPDGDD

L'adjudicatària haurà de poder acreditar davant l'IMSS, en qualsevol moment, el compliment de les obligacions d'informació i gestió que estableix aquesta clàusula. L'incompliment d'aquestes obligacions podrà ser objecte de les penalitzacions previstes en aquest plec.

- b) L'adjudicatària guardarà reserva respecte de les dades o antecedents que no siguin públics o notoris dels que hagi tingut coneixement amb ocasió de l'execució del contracte, complint durant el termini mínim de cinc anys les obligacions de confidencialitat exigides a l'article 133.2 LCSP. L'empresa/entitat adjudicatària i el seu personal hauran de respectar, en tot cas, les prescripcions establertes en la normativa sobre protecció de dades i especialment en l'establerta en la Llei Orgànica 3/2018, de 6 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal i Garanties dels Drets Digitals i normes que la desenvolupin. L'empresa/entitat contractista tindrà la consideració d'encarregada del tractament i se sotmetrà en cada moment a les instruccions municipals en matèria de mesures de seguretat.
- c) A aquests efectes, a banda de les prescripcions establertes, en el seu cas, en el PPTP, l'adjudicatària com a encarregada de tractament i tenint en compte l'adequació del nivell de seguretat al risc, tindrà les obligacions següents:
- Utilitzar les dades personals objecte del tractament, o les que reculli per a la seva inclusió, només per a la finalitat objecte d'aquest encàrrec. En cap cas podrà utilitzar-les per a finalitats pròpies.
  - Tractar les dades personals seguint únicament les instruccions documentades del responsable.
  - Portar, per escrit, un registre de totes les categories d'activitats de tractament efectuades per compte del responsable que contingui:
    - El nom i les dades de contacte de l'encarregat o encarregats i de cada responsable per compte del qual actuï l'encarregat.
    - Les categories de tractaments efectuades per compte de cada responsable.
    - Una descripció general de les mesures tècniques i organitzatives de seguretat apropiades que estigui aplicant.

- No comunicar dades a terceres persones, excepte en el cas que compti amb l'autorització expressa del responsable del tractament, o en els supòsits legalment admissibles. Si l'encarregat vol subcontractar, haurà d'informar obligatòriament al responsable i sol·licitar la seva autorització prèvia.
- Mantenir el deure de secret respecte a les dades de caràcter personal a les quals hagi tingut accés en virtut del present encàrrec, inclús després de que finalitzi el contracte.
- Garantir que les persones autoritzades al tractament de dades personals s'hagin compromès, de forma expressa i per escrit, a respectar la confidencialitat i a complir les mesures de seguretat corresponents, de les quals se les ha d'informar convenientment.
- Mantenir a disposició del responsable la documentació acreditativa del compliment de la obligació establerta a l'apartat anterior.
- Garantir la formació necessària en matèria de protecció de dades personals de les persones autoritzades per a tractar dades de caràcter personal.
- Quan les persones afectades exerceixin els drets reconeguts per la normativa de protecció de dades davant de l'encarregat del tractament (accés, rectificació, supressió, oposició, limitació del tractament i portabilitat de les dades), aquest haurà de comunicar-ho per correu electrònic a l'adreça que indiqui el responsable. La comunicació haurà de fer-se de forma immediata i en cap cas més enllà del dia laborable següent al de la recepció de la sol·licitud, juntament amb altres informacions que puguin ser rellevants per a resoldre la sol·licitud. (per valorar la pertinença del seu contingut)
- Assistir al responsable en la seva obligació de respondre a les sol·licituds que tinguin per objecte l'exercici dels drets dels interessats així com també als requeriments de les autoritats de control.
- En allò referent a les notificacions de violacions de la seguretat de les dades:
  - 1.- L'encarregat del tractament notificarà al responsable del tractament, de forma immediata i mitjançant l'adreça de correu electrònic facilitada pel responsable, les violacions de la seguretat de les dades personals al seu càrrec de les quals tingui coneixement, juntament amb tota la informació rellevant per a la documentació i comunicació de la incidència.  
Es facilitarà, com a mínim, la informació següent:
    - Descripció de la naturalesa de la violació de la seguretat de les dades personals, incloent quan sigui possible, les categories i el nombre aproximat d'interessats afectats i les categories i el nombre aproximat de registres de dades personals afectats.
    - Dades de la persona de contacte per obtenir més informació.
    - Descripció de les possibles conseqüències de la violació de la seguretat de les dades personals. Descripció de les mesures adoptades o proposades per a posar remei a la violació de la seguretat de les dades personals, incloent si escau, les mesures adoptades per a mitigar els possibles efectes negatius.
    - Si no és possible facilitar la informació de forma simultània, la informació s'ha de facilitar de forma gradual i sense dilacions.
  - 2.- L'Encarregat, a petició del responsable, comunicarà en el menor temps possible aquestes violacions de la seguretat de les dades als interessats,

quan sigui probable que la violació suposi un alt risc pels drets i llibertats de les persones físiques.

La comunicació ha de fer-se en un llenguatge clar i senzill i haurà d'incloure els elements que en cada cas assenyali el responsable, com a mínim:

- La naturalesa de la violació de les dades.
  - Dades del punt de contacte del responsable o de l'encarregat on es pugui obtenir més informació.
  - Descripció de les possibles conseqüències de la violació de la seguretat de les dades personals.
  - Descripció de les mesures adoptades o proposades pel responsable de tractament per a posar remei a la violació de la seguretat de les dades personals, incloent si escau, les mesures adoptades per a mitigar els possibles efectes negatius.
- Posar a disposició del responsable tota la informació necessària per a demostrar el compliment de les seves obligacions, així com per a la realització de les auditories o les inspeccions que realitzi el responsable o un altre auditor autoritzat per ell.
- Permetre i contribuir a la realització d'auditories, incloses inspeccions, per part del responsable o auditor autoritzat per aquest.
- D'acord amb l'art. 32 del RGPD i el nivell de mesures establert per l'Ajuntament de Barcelona, prendrà totes les mesures necessàries per a la seguretat del tractament, incloent entre d'altres, si s'escau:
- La pseudoanonimització i el xifrat de dades personals.
  - La capacitat de garantir la confidencialitat, integritat, disponibilitat i resiliència permanents dels sistemes i serveis de tractament.
  - La capacitat de restaurar la disponibilitat i l'accés a les dades personals de forma ràpida en cas d'incident físic o tècnic.
  - Un procés de verificació, avaluació i valoració regulars de l'eficàcia de les mesures tècniques i organitzatives per garantir la seguretat del tractament.
- Per tal d'avaluar l'adequació del nivell de seguretat, tindrà particularment en compte els riscos que presenti el tractament de les dades com a conseqüència de la destrucció, pèrdua o alteració accidental o il·lícita de dades personals trameses, conservades o tractades d'altra forma, o la comunicació o accés no autoritzats a les dades esmentades.
- Al finalitzar la prestació dels serveis del tractament d'acord amb les instruccions que rebí de l'Ajuntament de Barcelona, suprimir o tornar totes les dades personals i suprimir les còpies existents (tret que existeixen obligacions legals que requereixin la conservació per un temps definit).
- Si considera que una instrucció del responsable infringeix el RGPD o altres disposicions en matèria de protecció de dades de la Unió o dels Estats membres, l'encarregat informará immediatament al responsable.
- Si l'encarregat infringeix la normativa de protecció de dades vigent (RGPD, LOPDGDD...) serà considerat responsable del tractament.

En el cas de subcontractació, en els termes establerts a la CLÀUSULA 24 del PCAP, l'entitat/empresa subcontractada queda sotmesa a les mateixes obligacions que l'adjudicatària en tot l'establert en aquest apartat.

## 20. DEMORA EN LA PRESTACIONS I REGIM ESPECÍFIC DE PENALITATS

El contractista està obligat a complir el contracte dins el termini total fixat per a la seva realització.

- Quan el contractista, per causes a ell imputables, hagués incorregut en demora respecte al compliment del termini total, l'Administració podrà optar per la resolució del contracte o per la imposició de les penalitzacions diàries en la proporció de 0,60 euros per cada 1.000 euros del preu del contracte (IVA exclòs).
- En la tramitació de l'expedient es donarà audiència al contractista perquè pugui formular alegacions en el termini de cinc dies hàbils i l'òrgan de contractació resoldrà, prèvia emissió dels informes pertinents.
- Cada vegada que les penalitzacions per demora respecte al compliment del termini total, arribin a un múltiple del 5 per 100 del preu del contracte, l'òrgan de contractació podrà resoldre el contracte o acordar-ne la continuïtat amb imposició de noves penalitzacions.
- El contractista podrà procedir a la suspensió del compliment del contracte per manca de pagament, sempre que la demora sigui superior a quatre mesos.

### **20.1. Règim d'infraccions i penalitats:**

El contractista resta subjecte a les responsabilitats i penalitats establertes en aquest PCAP.

A part de les establertes als prèviament esmentats, constitueixen motius de penalitat:

#### **20.1.1. Faltes molt greus:**

- L'incompliment de les obligacions contractuals essencials previstes en els instruments reguladors entre l'adjudicatària i l'IMSS (instruments reguladors, a partir d'ara).
- L'incompliment o compliment defectuós de les obligacions i/o condicions d'execució dels instruments reguladors quan produeixi un perjudici molt greu i no doni lloc a la resolució del contracte.
- L'incompliment de la normativa reguladora vigent en cada moment i de les estipulacions previstes als instruments reguladors de la relació entre l'adjudicatària i l'IMSS, de les condicions materials i funcionals mínimes que hagin de complir els serveis i les empreses/entitats prestadores del servei, quan aquest incompliment posi en perill la salut o la seguretat de les persones usuàries.
- L'incompliment de les prescripcions sobre senyalització i seguretat de tercers en les prestacions.
- L'incompliment de les disposicions vigents en matèria laboral i de la Seguretat Social de les persones treballadores.
- L'incompliment molt greu de les obligacions derivades de la normativa general sobre prevenció de riscos laborals i de les obligacions derivades de la normativa en matèria de gènere i per a l'erradicació de les violències masclistes.
- L'incompliment de les mesures a favor del dret de les persones amb diversitat funcional, així com els criteris d'accessibilitat universal i del disseny universal o disseny per a totes les persones.

- Les actuacions que, per acció o omissió, generen riscos greus sobre el medi ambient d'acord amb la legislació vigent.
- L'incompliment d'allò establert per a la conciliació corresponsable del temps laboral, familiar i personal.
- L'incompliment de les mesures previstes en el Protocol per a la prevenció i tractament dels casos d'assetjament sexual i/o per raó de sexe.
- L'incompliment de les mesures previstes en el Pla d'Igualtat.
- La utilització de sistemes de treball, elements, materials, maquinari o personal diferent al previst als plecs i en les ofertes del contractista, si s'escau, quan produeixi un perjudici molt greu a l'execució del contracte i/o suposi l'alteració o suspensió d'elements bàsics del model de prestació, especialment, en el SAD de proximitat.
- L'incompliment de les directrius que es reserva l'Administració en l'acompliment del servei o impedir que aquesta pugui desenvolupar les funcions de fiscalització i de control que li són pròpies, especialment l'obstaculització de les tasques de control de qualitat.
- La falsedat o falsificació de les dades corresponents a les activitats desenvolupades i especialment de les que mesuren els nivells de qualitat del servei (ANS).
- La falsedat o falsificació de les dades corresponents a la facturació.
- Qualsevol conducta constitutiva de delictes.
- L'incompliment reiterat dels compromisos assumits per l'adjudicatària respecte els paràmetres de qualitat definits al plec de prescripcions tècniques. Es considerarà reiteració l'incompliment dels paràmetres de qualitat quan es repeteixin durant quatre mensualitats consecutives o alternes.
- La no aportació de la declaració responsable anual indicant que té en el seu poder la certificació negativa del Registre central de delinqüents sexuals vigent de cadascuna de les persones treballadors que executen aquest contracte (tant de l'adjudicatària com, si és el cas, de l'empresa/entitat subcontractada) quan se li hagi requerit prèviament pel responsable del contracte.
- Les ofenses verbals o físiques o el tractament vexatori greu a la persona usuària.
- No respectar els serveis mínims en cas de vaga.
- L'acumulació o reiteració de tres faltes greus en el transcurs de sis mesos de prestació del servei.
- Ús inadequat dels locals municipals i/o de tercers en cas de desperfectes greus. (SAD de proximitat)
- Totes aquelles que s'hagin qualificat com a tal en el PPTP i el PCAP.

### **20.1.2. Faltes greus:**

- La falsedat de la declaració de l'adjudicatària de no tenir cap relació financera o econòmica en un paradís fiscal o falsedat en què aquesta relació és legal, segons estableix el Decret d'Alcaldia de 19 de maig de 2016.
- La suspensió de serveis sense l'autorització corresponent
- L'incompliment o compliment defectuós de les obligacions i/o condicions d'execució del contracte establertes en aquest plec i en el plec de condicions tècniques, quan no constitueixi incompliment molt greu.
- L'incompliment de les prescripcions municipals sobre comunicació de les prestacions i/o obligacions derivades de la difusió del servei, documentació i drets d'imatge del servei..

- L'incompliment, que no constitueixi incompliment molt greu, de les obligacions derivades de la normativa general sobre prevenció de riscos laborals.
- L'incompliment de les condicions especials d'execució establertes en aquest plec, quan no se'ls hi hagi atribuït el caràcter d'obligacions contractuals essencials.
- L'incompliment de les obligacions derivades de la difusió del servei, documentació i drets d'imatge del servei.
- La utilització de la relació amb les persones usuàries per obtenir beneficis de caràcter comercial o no vinculades directament a la prestació del servei.
- La resistència als requeriments efectuats d'acord amb el reglament i/o els instruments reguladors, o la seva inobservança.
- No organitzar i gestionar la prestació directa del servei, incloent la contractació i direcció del personal d'atenció directa, seguint les indicacions del DASDPG i allò que s'estableixi en els instruments reguladors de la prestació del servei.
- L'abandonament del servei sense causa justificada.
- L'acumulació o reiteració de tres faltes lleus en el transcurs de sis mesos de prestació del servei.
- Totes aquelles que s'hagin qualificat com a tal en el PPTP i el PCAP.

### **20.1.3. Faltes lleus:**

- L'incompliment o compliment defectuós de les obligacions del contracte establertes en aquest plec i en el plec de condicions tècniques, quan no constitueixi falta molt greu o greu, quan aquestes hagin estat objecte d'un advertiment previ per escrit a l'adjudicatària, realitzat per la unitat gestora.
- L'incompliment de les obligacions de caràcter formal o documental exigides en la normativa de prevenció de riscos laborals i que no estiguin tipificades com a greus o molt greus.
- No oferir la formació corresponent i que aquest fet causi perjudicis a la persona usuària.
- Ús inadequat dels locals municipals i/o de tercers (SAD de proximitat)
- La manca de puntualitat sistemàtica en la prestació del servei que n'ocasioni perjudicis o distorsió.
- Causar desperfectes als objectes de la persona destinatària i/o al domicili, com a conseqüència de la manca de diligència en el desenvolupament de les tasques.
- Totes aquelles que s'hagin qualificat com a tal en el PPTP i el PCAP

Les faltes establertes en aquest plec se subjecten, segons llur tipificació, al règim de penalitats i altres responsabilitats previst al PCAP i al PCAG , sens perjudici de les penalitzacions previstes al PPTP per incompliment dels compromisos de servei.

### **20.2. Criteris per a la fixació de les penalitats**

Per concretar les penalitats es tindran en compte els criteris següents:

- a. El grau d'intencionalitat i de culpabilitat de la persona que comet la infracció.
- b. Els perjudicis físics, morals i materials causats a persones o béns i la situació de risc creada o mantinguda.
- c. El nombre de persones usuàries del servei, o del seu entorn, que han estat

- afectades.
- d. La reincidència
  - e. La transcendència social i econòmica dels fets.
  - f. L'incompliment reiterat d'avertiments o recomanacions prèvies.
  - g. El caràcter transitori o permanent de la situació de risc creada
  - h. El compliment de les normes infringides per iniciativa pròpia, abans que no es dicti la resolució.

### **20.3. Penalitats**

Independentment del rescabament per danys i perjudicis, en cas d'incompliment de les obligacions de l'empresa/entitat prestadora que no produeixi resolució de la relació contractual o de col·laboració, l'IMSS podrà aplicar penalitats econòmiques graduades en atenció al grau de perjudici, perillositat i/o reiteració, i en concret es preveuen les següents:

- a. Les faltes molt greus podran ser sancionades amb una multa de fins a 30.000€.
- b. Les faltes greus podran ser sancionades amb una multa de fins a 15.000€.
- c. Les faltes lleus podran ser sancionades amb una multa de fins a 7.500€.

Les quantitats establertes en els apartats a, b i c. anteriors podran ser modificades per l'IMSS.

Les penalitats hauran de complir amb els límits establerts a la normativa sobre contractació, Llei 9/2017, de Contractes del Sector Públic o normativa aplicable en altres formes de gestió.

Els instruments reguladors de la relació entre l'empresa/entitat prestadora i l'IMSS podran contenir l'especificació de les penalitats segons la tipologia de faltes que s'estableixi en cadascun d'ells

El procediment per acordar la imposició de penalitats al contractista donarà audiència als interessats d'acord amb les previsions de la Llei 39/2015 de règim jurídic de les administracions públiques.

El termini per a imposar la corresponent sanció contractual serà de tres mesos a comptar des de la data d'incoació del corresponent expedient.

### **20.4. Prescripció de les infraccions i les penalitats per les empreses/entitats prestadores del Servei**

1. Les faltes lleus prescriuen al cap d'un any; les greus, al cap de dos anys, i les molt greus, al cap de tres anys, en tots els casos a comptar des de la data de la comissió de la infracció.
2. Les penalitats imposades prescriuen: les lleus, al cap d'un any; les greus, al cap de dos anys; i les molt greus, al cap de tres anys, en tots els casos a comptar de l'endemà de la data de fermesa de resolució sancionadora

## 20.5. Incompliments individualitzats subjectes a multes

Els defectes de qualitat o el no assoliment, total o parcial, dels estàndards de qualitat fixats en el PPTP que es detectin en els controls de qualitat, en l'anàlisi de les queixes o en el seguiment de l'acompliment de l'execució del contracte en virtut de les facultats d'inspecció i vigilància, i no constitueixin infracció d'acord amb el previst en l'apartat de Règim d'infraccions i penalitats d'aquest PCAP, comportaran una multa amb repercussió econòmica automàtica de l'adjudicatària, l'import de la qual serà deduïda de la factura mensual o en qualsevol moment al llarg de la durada del contracte.

A més dels estàndards fixats en la clàusula dels ANS es fixen, amb caràcter general i de compliment obligatori, amb repercussió econòmica directa, les següents penalitats per situacions que es produeixen en casos individualitzats i que són motius de queixes o de generació d'incidència, quan es demostra que són incompliments atribuïbles a l'adjudicatària, o bé en el decurs de les comprovacions materials dels nivells de qualitat i/o compliment dels procediments establerts:

	<b>INCOMPLIMENTS SUBJECTES A MULTA</b>	<b>PENALITAT</b>
1	No comunicar una situació de risc d'una persona atesa	1.000 €
2	No prestar el servei a persones amb vulnerabilitat especial	1.000 €
3	L'abandonament del servei sense causa justificada amb greus conseqüències per a la salut, integritat i/o seguretat de la persona usuària	1.000 €
4	No informar al DASDPG de queixes greus, per part de les persones ateses i/o el seu entorn de cura	1.000 €
5	No prestar el servei a persones sense vulnerabilitat especial	500 €
6	No lliurar els estris necessaris per a desenvolupar la feina als diferents professionals	500 €
7	No iniciar servei en termini de manera injustificada	500 €
8	Cobertura d'absències de professionals superiors a 7 dies naturals amb més de 2 professionals suplents	500 €
9	No donar de baixa al personal que ha deixat de prestar els seus serveis al lot indicat	500 €
10	Tipificació errònia a GESAD, quan afecti a la facturació del servei	250 €
11	Absència de la professional d'atenció directa en la visita de presentació del servei	250 €
12	No efectuar en termini les modificacions de servei prescrites i comunicades a través de l'aplicatiu SAD BCN	250 €
13	No registrar el Pacte de prestació modificat a GESAD en un termini màxim de 21 dies naturals	250 €
14	No retornar les trucades de les persones usuàries i/o el seu entorn familiar en el termini de 2 dies hàbils	100 €
15	No comunicar prèviament a les persones usuàries i/o el seu entorn familiar dels canvis de professional d'atenció directa i/o d'horaris de prestació d'un servei	100 €
16	No dur identificació en les visites a domicili	100 €
17	No registrar l'informe de visita de seguiment a GESAD en un termini màxim de 21 dies naturals	100 €
18	No atendre adequadament la recepció de queixes presentades a l'adjudicatària	100 €
19	No entregar el díptic del SAD de proximitat en la visita de presentació	100 €

20	No mantenir actualitzada la informació sobre la configuració dels equips de SAD de proximitat a GESAD	100 €
21	Elaborar una proposta de resposta a una queixa registrada per IRIS amb mancances substancials que requereixin de la re-assignació de la mateixa	100 €
22	Superar el temps d'espera establert en les trucades rebudes a centraleta	100 €

Si l'adjudicatària es compromet amb el criteri automàtic A.5, es comprovaran els incompliments de:

a	No haver proporcionat el servei de traducció a persones usuàries que ho requerien	1.000€	
---	---	--------	--

A l'Annex 2 d'aquest PCAP es detalla com s'avaluarà cada incompliment i la manera de detecció d'aquestes.

En relació als compromisos adquirits en la resta de criteris automàtics, excepte el criteri A.1, d'oferta econòmica:

- Per al criteri automàtic A.2, de reducció del termini establert per a l'alta de serveis no urgents, s'aplicarà l'establert a l'incompliment 7 d'aquest apartat.
- Atès que els criteris A.3 i A.4 no són susceptibles d'aplicació de comprovacions relacionades amb situacions individualitzades, el seu acompliment serà avaluat a partir de l'anàlisi de la documentació aportada anualment, segons l'establert a cada criteri, així com d'altres comprovacions materials que es puguin determinar en el transcurs del contracte. En cas d'incompliment, s'aplicarà el règim d'infraccions i penalitats establert a l'apartat 20.1 d'aquesta memòria justificativa, en tant que els compromisos adquirits són considerats condició essencial del contracte.
- Per al criteri automàtic A.6, de millora de la ràtio de nombre d'expedients per cada coordinador/a tècnic/a (Dependència), s'avaluarà el seu compliment a partir de l'aplicació de l'ANS 5, establert a la CLÀUSULA 8.3 del PPTP.

## 21. RESOLUCIÓ DEL CONTRACTE

1. El present contracte podrà ser resolt per qualsevol de les causes previstes a l'article 211 i 313 LCSP.
2. A part de les establertes a l'esmentat plec, constitueixen causes específiques de resolució, llevat que s'opti per la imposició de penalitats:
  - a) La demora en l'inici de les prestacions.
  - b) L'incompliment de les obligacions derivades de la normativa general sobre prevenció de riscos laborals.
  - c) L'incompliment de la normativa municipal sobre comunicació de les prestacions
  - d) L'incompliment de qualsevol de les condicions ambientals establertes en aquest plec i en el de prescripcions tècniques.
  - e) L'incompliment de les clàusules essencials del contracte incloent les condicions essencials d'execució quan aquest incompliment hagi estat qualificat d'infracció greu i concorre dol, culpa o negligència de l'adjudicatària i sempre que hagi donat lloc a la imposició de penalitats o a la indemnització de danys i perjudicis.

- f) La relació il·legal de l'adjudicatària amb països considerats paradisos fiscals, segons estableix el Decret d'Alcaldia de 19 de maig de 2016.
- g) No haver guardat la deguda reserva respecte a les dades o antecedents que no siguin públics o notoris i que estiguin relacionats amb l'objecte del contracte, dels que ha tingut coneixement amb ocasió del contracte.
- h) L'incompliment de l'execució parcial de les prestacions definides en el contracte quan produeixi un perjudici molt greu.
- i) L'incompliment de l'obligació d'aplicar a les persones treballadores les condicions laborals i econòmiques previstes al conveni col·lectiu indicat llevat que s'opti per la imposició d'una falta greu.
- j) Les altres establertes legalment per aquest tipus de contracte.

## 22. PROPOSTA

Per tot això, proposo la contractació del servei d'Atenció Personal i Neteja de la Llar, comprès dins del servei d'atenció domiciliària (SAD) per un pressupost total **452.876.421,47 euros, IVA inclòs**, a càrrec de l'aplicació pressupostària **0103 22726 23142** dels pressupostos de l'IMSS, condicionat a la disponibilitat de crèdit adequat i suficient en les anualitats 2027, 2028 i 2029, a partir de la distribució per lots establerta a l'apartat 3 d'aquesta memòria justificativa, i per anualitats, de la següent manera:

Any	Mesos	C. Orgànic	C. Econòmic	Programa	Import net €	% IVA	Import IVA	Import total
2026	3	0103	22726	23142	34.703.075,97 €	4%	1.388.123,04 €	36.091.199,01 €
2027	9	0103	22726	23142	104.109.227,94 €	4%	4.164.369,12 €	108.273.597,06 €
2027	3	0103	22726	23142	36.178.338,53 €	4%	1.447.133,54 €	37.625.472,07 €
2028	9	0103	22726	23142	108.535.015,56 €	4%	4.341.400,62 €	112.876.416,17 €
2028	3	0103	22726	23142	37.983.109,89 €	4%	1.519.324,40 €	39.502.434,29 €
2029	9	0103	22726	23142	113.949.329,68 €	4%	4.557.973,19 €	118.507.302,87 €
<b>TOTAL</b>					<b>435.458.097,57 €</b>	<b>4%</b>	<b>17.418.323,90 €</b>	<b>452.876.421,47</b>

Import total

**452.876.421,47 €**

Barcelona, a la data de signatura

Vist i plau

**Eva Jou Caballero**

Cap del Departament d'atenció social domiciliària  
per persones grans

**Daniel Puga Barceló**

Gestor de projectes del Servei d'Atenció  
Domiciliària

## ANNEX 1. Estimació de costos

### PARÀMETRES PER LOTS (Costos de personal)

PARÀMETRES D'APLICACIÓ A TOTS ELS LOTS	1r any	2n any	3r any	4t any	5è any
Jornada anual (Treballador/a Familiar/Auxiliar de la Llar) segons conveni SAD	1665 hores	1665 hores	1665 hores	1665 hores	1665 hores
Temps de prestació efectiva de servei sobre jornada teòrica (Treballador/a Familiar/Auxiliar de la Llar)	L1: 69,62% L2: 64,20% L3: 68,58% L4: 68,72%	L1: 69,62% L2: 64,20% L3: 68,58% L4: 68,72%	L1: 69,62% L2: 64,20% L3: 68,58% L4: 68,72%	L1: 69,62% L2: 64,20% L3: 68,58% L4: 68,72%	L1: 69,62% L2: 64,20% L3: 68,58% L4: 68,72%
Tècnic/a Integració Social	L1: 16 tècnics L2: 12 tècnics L3: 11 tècnics L4: 11 tècnics	L1: 16 tècnics L2: 12 tècnics L3: 11 tècnics L4: 11 tècnics	L1: 16 tècnics L2: 12 tècnics L3: 11 tècnics L4: 11 tècnics	L1: 16 tècnics L2: 12 tècnics L3: 11 tècnics L4: 11 tècnics	L1: 16 tècnics L2: 12 tècnics L3: 11 tècnics L4: 11 tècnics
Ràtio de Coordinació tècnica (Dependència)	150 persones usuàries / coordinador/a	150 persones usuàries / coordinador/a	150 persones usuàries / coordinador/a	150 persones usuàries / coordinador/a	150 persones usuàries / coordinador/a
Ràtio de Coordinació tècnica (Socioeducatiu)	50 persones usuàries / coordinador/a	50 persones usuàries / coordinador/a	50 persones usuàries / coordinador/a	50 persones usuàries / coordinador/a	50 persones usuàries / coordinador/a
Ràtio de Coordinació de gestió	260 persones usuàries / coordinador/a	260 persones usuàries / coordinador/a	260 persones usuàries / coordinador/a	260 persones usuàries / coordinador/a	260 persones usuàries / coordinador/a
TF Equip mentor	L1: 13 TF L2: 12 TF L3: 12 TF L4: 13 TF	L1: 13 TF L2: 12 TF L3: 12 TF L4: 13 TF	L1: 13 TF L2: 12 TF L3: 12 TF L4: 13 TF	L1: 13 TF L2: 12 TF L3: 12 TF L4: 13 TF	L1: 13 TF L2: 12 TF L3: 12 TF L4: 13 TF
TF Equip volant	L1: 12 TF L2: 13 TF L3: 12 TF L4: 13 TF	L1: 12 TF L2: 13 TF L3: 12 TF L4: 13 TF	L1: 12 TF L2: 13 TF L3: 12 TF L4: 13 TF	L1: 12 TF L2: 13 TF L3: 12 TF L4: 13 TF	L1: 12 TF L2: 13 TF L3: 12 TF L4: 13 TF
Terapeuta Ocupacional	2/lot	2/lot	2/lot	2/lot	2/lot
Tècnic/a Acció Comunitària	2/lot	2/lot	2/lot	2/lot	2/lot
Tècnic/a Qualitat	1/lot	1/lot	1/lot	1/lot	1/lot

## PARÀMETRES PER LOTS (Volum de servei)

### LOT 1

ESTIMACIÓ VOLUM DE SERVEI	1r any	2n any	3r any	4t any	5è any
Hores AP horari normal	908.470,65	926.640,05	945.172,86	964.076,31	983.357,84
Hores AP horari especial	23.294,12	23.760,01	24.235,21	24.719,91	25.214,31
<b>Hores AP total</b>	<b>931.764,77</b>	<b>950.400,06</b>	<b>969.408,07</b>	<b>988.796,22</b>	<b>1.008.572,15</b>
Hores Ajuda a la llar	145.468,92	148.378,29	151.345,86	154.372,77	157.460,22
<b>HORES TOTALS</b>	<b>1.077.233,69</b>	<b>1.098.778,35</b>	<b>1.120.753,93</b>	<b>1.143.168,99</b>	<b>1.166.032,37</b>
% de persones usuàries ateses segons SAD Proximitat	22,50%	55,00%	68,00%	68,00%	68,00%
Persones usuàries (total)	5.391	5.445	5.499	5.554	5.610
Persones usuàries (mitjana)	4.191	4.233	4.307	4.393	4.481

### LOT 2

ESTIMACIÓ VOLUM DE SERVEI	1r any	2n any	3r any	4t any	5è any
Hores AP horari normal	827.554,55	844.105,65	860.987,77	878.207,54	895.771,69
Hores AP horari especial	21.219,35	21.643,73	22.076,61	22.518,14	22.968,51
<b>Hores AP total</b>	<b>848.773,90</b>	<b>865.749,38</b>	<b>883.064,38</b>	<b>900.725,68</b>	<b>918.740,20</b>
Hores Ajuda a la llar	141.385,00	144.212,70	147.096,95	150.038,89	153.039,66
<b>HORES TOTALS</b>	<b>990.158,90</b>	<b>1.009.962,08</b>	<b>1.030.161,33</b>	<b>1.050.764,57</b>	<b>1.071.779,86</b>
% de persones usuàries ateses segons SAD Proximitat	37,00%	72,00%	84,00%	84,00%	84,00%
Persones usuàries (total)	5.400	5.454	5.509	5.564	5.619
Persones usuàries (mitjana)	4.084	4.125	4.197	4.281	4.367

**LOT 3**

ESTIMACIÓ VOLUM DE SERVEI	1r any	2n any	3r any	4t any	5è any
Hores AP horari normal	863.172,40	880.435,85	898.044,56	916.005,45	934.325,55
Hores AP horari especial	22.132,63	22.575,29	23.026,79	23.487,32	23.957,07
<b>Hores AP total</b>	<b>885.305,03</b>	<b>903.011,14</b>	<b>921.071,35</b>	<b>939.492,77</b>	<b>958.282,62</b>
Hores Ajuda a la llar	160.550,39	163.761,40	167.036,62	170.377,35	173.784,90
<b>HORES TOTALS</b>	<b>1.045.855,42</b>	<b>1.066.772,54</b>	<b>1.088.107,97</b>	<b>1.109.870,12</b>	<b>1.132.067,52</b>
% de persones usuàries ateses segons SAD Proximitat	44,00%	57,00%	57,00%	57,00%	57,00%
Persones usuàries (total)	5.276	5.329	5.382	5.436	5.490
Persones usuàries (mitjana)	4.036	4.076	4.148	4.231	4.315

**LOT 4**

ESTIMACIÓ VOLUM DE SERVEI	1r any	2n any	3r any	4t any	5è any
Hores AP horari normal	967.601,36	986.953,39	1.006.692,45	1.026.826,30	1.047.362,82
Hores AP horari especial	24.810,31	25.306,51	25.812,64	26.328,88	26.855,47
<b>Hores AP total</b>	<b>992.411,67</b>	<b>1.012.259,90</b>	<b>1.032.505,09</b>	<b>1.053.155,18</b>	<b>1.074.218,29</b>
Hores Ajuda a la llar	182.016,52	185.656,85	189.369,98	193.157,38	197.020,54
<b>HORES TOTALS</b>	<b>1.174.428,19</b>	<b>1.197.916,75</b>	<b>1.221.875,07</b>	<b>1.246.312,56</b>	<b>1.271.238,83</b>
% de persones usuàries ateses segons SAD Proximitat	34,00%	59,50%	59,50%	59,50%	59,50%
Persones usuàries (total)	5.754	5.811	5.870	5.928	5.988
Persones usuàries (mitjana)	4.464	4.509	4.588	4.679	4.773

**ESTIMACIÓ DE COSTOS**

QUADRE DE DESPESES DIRECTES I INDIRECTES TOTALS					
	%	1 er any	2on any	3er any	TOTAL
Costos Salarians		121.076.939,22 €	126.219.913,55 €	132.521.257,83 €	379.818.110,60 €
Costos de funcionament		4.841.867,53 €	5.054.905,37 €	5.301.041,50 €	15.164.607,75 €
<b>Costos directes</b>	<b>90,71%</b>	<b>125.918.806,75 €</b>	<b>131.274.818,92 €</b>	<b>137.822.299,33 €</b>	<b>394.982.718,35 €</b>
Despeses generals de gestió		5.036.522,33 €	5.246.747,86 €	5.509.502,99 €	15.763.948,86 €
Marge empresarial		7.856.974,83 €	8.191.787,30 €	8.600.637,26 €	24.577.754,00 €
<b>Costos indirectes</b>	<b>9,26%</b>	<b>12.893.497,17 €</b>	<b>13.438.535,16 €</b>	<b>14.110.140,24 €</b>	<b>40.341.702,86 €</b>
<b>Costos totals</b>		<b>138.812.303,92 €</b>	<b>144.713.354,08 €</b>	<b>151.932.439,57 €</b>	<b>435.458.097,57 €</b>

## ANNEX 2. Incompliments i Multes associades

	INCOMPLIMENTS SUBJECTES A PENALITAT	MULTA	OBSERVACIONS
1	No comunicar una situació de risc d'una persona atesa	1.000 €	<p>Correspon a l'equip de Coordinació Tècnica el seguiment social de les persones ateses i, en el marc d'aquest seguiment, la detecció i comunicació de les situacions de risc que puguin patir aquestes persones. El DASDPG aportarà el protocol "Detecció i comunicació de situacions de risc per part del personal d'atenció directa", que estableix les diverses situacions considerades de risc i l'obligatorietat de l'adjudicatària de comunicar-les a l'EBAS referent del cas, per tal que es puguin determinar les intervencions adients. Aquest protocol facilita un recull d'indicadors de situacions de risc que permetin a l'equip d'atenció directa i a l'equip de coordinació, identificar els elements a observar i a comunicar.</p> <p>Correspon a l'EBAS referent del cas la interpretació d'aquests indicadors, la exploració i la intervenció posteriors.</p> <p>S'aplicarà aquesta penalitat quan es detecti una situació recollida en el protocol, que no hagi estat comunicada a l'EBAS, per part de l'adjudicatària, a través del protocol "Informe comunicació situacions de risc".</p>
2	No prestar el servei a persones amb vulnerabilitat especial	1.000 €	<p>La prestació dels serveis prescrits és d'obligat compliment per a l'adjudicatària. La manca de prestació del servei genera un perjudici a les persones ateses, que es pot veure agreujat en funció del grau de dependència i de vulnerabilitat d'aquestes persones.</p> <p>S'entén com a no prestació qualsevol situació en que no es garanteixi l'atenció personal o de neteja de la llar, que estigués prèviament planificada per a una persona atesa. S'entén com a no prestació el fet de no planificar un servei prescrit i planificat prèviament, sigui per error de planificació, com per manca de recursos humans.</p> <p>S'entendrà com a no prestat, un servei planificat en un horari diferent a l'establert en la planificació fixe de la persona atesa, quan no es comuniqui prèviament el canvi a la persona atesa i/o el seu entorn familiar, i s'hagi planificat fora de la franja horària establerta per a la tasca assignada.</p> <p>S'entén com a servei una unitat de servei planificat per a una persona atesa.</p> <p>S'aplicarà aquesta penalitat quan es detecti la no prestació d'un servei d'una persona atesa identificada com a vulnerable, a partir dels següents criteris establerts:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Persones identificades amb "necessitats especials", segons l'establert en la CLÀUSULA 4.5.1.</li> <li>- Persones identificades com a serveis mínims, segons l'establert en el protocol "Serveis mínims en cas de vaga o alerta de protecció civil", aportat pel DASDPG.</li> <li>- Persones que assisteixen a centres de dia, escolars o ocupacionals, quan el servei està relacionat amb l'acompanyament domicili-recurs i viceversa.</li> </ul>

3	L'abandonament del servei sense causa justificada amb greus conseqüències per a la salut, integritat i/o seguretat de la persona usuària	1.000 €	<p>La prestació dels serveis prescrits és d'obligat compliment per a l'adjudicatària. La manca de prestació del servei, total o parcialment, genera un perjudici a les persones ateses, que es pot veure agreujat en funció del grau de dependència i de vulnerabilitat d'aquestes persones.</p> <p>S'entén com a abandonament del servei qualsevol situació en que un/a professional assignat/da a un servei, en el transcurs del mateix, marxi del domicili de la persona atesa, per voluntat pròpia, abans de l'horari establert i sense donar compliment a les tasques assignades al mateix.</p> <p>S'exclouen les situacions en que la persona atesa demani al professional que marxi abans de l'horari establert, o les situacions compatibles amb una agressió i/o risc per a la integritat per al professional assignat al servei. En aquests casos, caldrà que el professional comuniqui la situació a l'equip de coordinació tècnica, en el moment d'abandonar el domicili.</p> <p>S'aplicarà aquesta penalitat quan es detecti l'abandonament d'un servei d'una persona atesa, quan no es doni compliment a les tasques assignades relacionades amb les necessitats bàsiques de la persona atesa: llevar/enllitar; suport per alimentació; control de medicació; control d'eliminació.</p>
4	No informar al DASDPG de queixes greus per part de les persones ateses i/o el seu entorn de cura	1.000 €	<p>La CLÀUSULA 8.5.4 del PPTP estableix l'obligatorietat de l'adjudicatària d'informar al DASDPG de les queies i/o reclamacions considerades greus.</p> <p>La identificació, seguiment i tractament d'aquest tipus de queixes és un element fonamental relacionat amb la qualitat del servei, motiu pel qual és imprescindible el seu coneixement per part del DASDPG.</p> <p>S'aplicarà aquesta penalitat quan es detecti una queixa greu, segons les definicions establertes, quan aquesta no hagi estat comunicada al DASDPG.</p>
5	No prestar el servei a persones sense vulnerabilitat especial	500 €	<p>La prestació dels serveis prescrits és d'obligat compliment per a l'adjudicatària. La manca de prestació del servei genera un perjudici a les persones ateses, que es pot veure agreujat en funció del grau de dependència i de vulnerabilitat d'aquestes persones.</p> <p>S'entén com a no prestació qualsevol situació en que no es garanteixi l'atenció personal o de neteja de la llar, que estigués prèviament planificada per a una persona atesa. S'entén com a no prestació el fet de no planificar un servei prescrit i planificat prèviament, sigui per error de planificació, com per manca de recursos humans.</p> <p>S'entendrà com a no prestat, un servei planificat en un horari diferent a l'establert en la planificació fixe de la persona atesa, quan no es comuniqui prèviament el canvi a la persona atesa i/o el seu entorn familiar, i s'hagi planificat fora de la franja horària establerta per a la tasca assignada.</p> <p>S'entén com a servei una unitat de servei planificat per a una persona atesa.</p> <p>S'aplicarà aquesta penalitat quan es detecti la no prestació d'un servei d'una persona atesa, quan no sigui aplicable la penalitat "No prestar el servei a persones amb vulnerabilitat especial".</p>

6	No lliurar els estris necessaris per a desenvolupar la feina als diferents professionals	500 €	<p>Correspon a l'adjudicatària garantir que els professionals de les diferents categories disposin de les eines per tal de poder realitzar les funcions assignades a la figura professional. Això inclou els dispositius electrònics (ordenadors portàtils i dispositius mòbils), imprescindibles per al desenvolupament de la tasca. En el cas del personal d'atenció directa (Treballadors/es d'atenció personal, Auxiliars de la Llar i Integradors/es Socials), és imprescindible disposar d'un dispositiu mòbil que garanteixi el control de presència (compliment d'horaris i durada dels serveis), així com l'accés a la seva planificació de serveis i les tasques assignades a cada servei. En el cas de l'equip de coordinació, és imprescindible disposar d'un ordinador portàtil i un dispositiu mòbil, que permeti realitzar les tasques de coordinació i seguiment de casos, així com garantir l'accessibilitat per part de les professionals assignades a cada equip.</p> <p>S'aplicarà aquesta penalitat quan es detecti un incompliment d'aquest requisit per a un professional determinat. En cas que l'adjudicatària disposi d'un sistema pel qual l'equip d'atenció directa pugui accedir a la informació laboral a través del telèfon personal, s'entendrà com incomplert el requeriment quan un professional no disposi de les aplicacions i/o permisos necessaris per al seu accés.</p>
7	No iniciar servei en termini de manera injustificada	500 €	<p>Els terminis màxims per a l'inici efectiu de nous serveis prescrits, des de la data de comunicació de l'EBAS a l'adjudicatària a través de l'aplicatiu SAD BCN són:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 21 dies naturals des de la comunicació de la prescripció a l'adjudicatària, per a les peticions amb modalitat d'activació sense data fixa.</li> <li>- En la data fixada per l'EBAS prescriptor, per a les peticions amb modalitat d'activació amb data fixa – no urgent (amb una data proposada superior als 10 dies després de la comunicació).</li> <li>- 24 hores hàbils després de la data fixada per l'EBAS prescriptor, per a les peticions amb modalitat d'activació amb data fixa – urgent (amb una data proposada inferior als 10 dies després de la comunicació).</li> </ul> <p>S'aplicarà aquesta penalitat quan es detecti un incompliment d'aquest requisit.</p> <p>S'exclouran els retards per motius que no siguin imputables a l'adjudicatària, en els termes establerts en el Protocol "Serveis nous prescrits que no es poden iniciar", facilitat pel DASDPG.</p>
8	Cobertura d'absències de professionals superiors a 7 dies naturals amb més de 2 professionals suplents	500 €	<p>L'adjudicatària ha de vetllar per complir el màxim d'estabilitat de la seva plantilla, especialment en relació a la població atesa; és a dir, que ha de procurar que els canvis de professional d'atenció directa en el domicili siguin els mínims possibles.</p> <p>Els canvis del personal d'atenció directe poden ser deguts a dues tipologies de situacions:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>¾ Absència sobrevinguda per malaltia i/o altres situacions.</li> <li>¾ Absència programada en l'exercici dels drets laborals (vacances i altres permisos).</li> </ul> <p>Es podran planificar suplències de professionals d'atenció directa amb diferents professionals durant els primers 7 dies naturals d'absència del professional</p>

			<p>titular. Per a suplències superiors a aquest període, s'haurà de planificar la suplència amb un màxim de dos professionals suplents per professional absent, fins a la finalització de la mateixa.</p> <p>S'aplicarà aquesta penalitat quan es detecti un incompliment d'aquest requisit en la planificació d'una suplència per a una persona atesa, quan la planificació per més de dos professionals suplents no estigui motivada per l'absència justificada d'un dels professionals suplents.</p>
9	No donar de baixa al personal que ha deixat de prestar els seus serveis al lot indicat	500 €	<p>L'adjudicatària haurà de donar de baixa a totes les persones treballadores del lot del SAD de Barcelona que es desvinculin d'aquest servei per tal que no puguin tenir accés a l'E-domus i altres sistemes de l'Ajuntament amb dades confidencials. S'aplicarà aquesta penalitat quan es compari el llistat de les persones treballadores que no tenen contracte amb el llistat de persones donades de baixa a l'E-domus i es vegi que han estat donades d'alta més de 30 dies naturals després de la seva baixa al servei.</p>
10	Tipificació errònia a GESAD, quan afecti a la facturació del servei	250 €	<p>La CLÀUSULA 11 estableix els criteris i procediments de facturació del servei, així com de tipificació dels Serveis No Realitzats (SNR) o Baixes Temporals Puntuals (BTP). L'error en la tipificació d'aquestes incidències tècniques, així com la resta d'incidències que afecten a la planificació del servei, pot tenir un impacte directe en la facturació del servei, atès que els serveis no realitzats poden ser facturats, en determinades situacions.</p> <p>Correspon a l'adjudicatària la tipificació, seguiment i auditoria d'aquests tipus d'incidències tècniques, per tal de garantir la fiabilitat de la factura emesa.</p> <p>S'aplicarà aquesta penalitat quan es detecti un error de tipificació, quan aquest impliqui la facturació indeguda d'un servei i ja s'hagi emès factura, o bé s'hagi facturat el servei erròniament, sens perjudici de la regularització econòmica de l'import facturat indegudament.</p>
11	Absència de la professional d'atenció directa en la visita de presentació del servei	250 €	<p>Un dels objectius de la visita de presentació del servei es poder presentar al professional d'atenció directes que realitzarà les tasques assignades amb la persona atesa. El PPTP estableix l'obligatorietat de l'assistència del professional d'atenció directa del servei d'atenció personal a la visita de presentació del servei, quan la prescripció es realitzi amb modalitat d'activació amb data fixe – urgent.</p> <p>S'aplicarà aquesta penalitat quan es detecti un incompliment d'aquest requisit. S'exclouran les absències de professional quan estiguin relacionades amb una absència sobtevinguda del mateix i ja s'hagués acordat, prèviament, la data de visita amb la persona atesa.</p>

12	No efectuar en termini les modificacions de servei prescrites i comunicades a través de l'aplicatiu SAD BCN	250 €	<p>En el transcurs del servei, l'EBAS referent de cada cas podrà prescriure modificacions del servei que afectin a la prestació del mateix. Els EBAS hauran de tramitar les modificacions a través de l'aplicatiu de SAD BCN, en els mateixos termes que preveu l'alta de serveis nous. Les modificacions es podran prescriure amb data fixa o sense data fixa. Els terminis màxims per a l'inici efectiu de les modificacions seran els mateixos que per a l'alta de serveis nous:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 21 dies naturals des de la comunicació de la prescripció a l'adjudicatària, per a les peticions amb modalitat d'activació sense data fixa. -</li> <li>- En la data fixada per l'EBAS prescriptor, per a les peticions amb modalitat d'activació amb data fixa – no urgent (amb una data proposada superior als 10 dies naturals després de la comunicació).</li> <li>- 24 hores després de la data fixada per l'EBAS prescriptor, per a les peticions amb modalitat d'activació amb data fixa – urgent (amb una data proposada inferior als 10 dies naturals després de la comunicació).</li> </ul> <p>S'aplicarà aquesta penalitat quan es detecti un incompliment d'aquest requisit. S'exclouran els retards per motius que no siguin imputables a l'adjudicatària, en els mateixos termes que l'establert en el Protocol "Serveis nous prescrits que no es poden iniciar", facilitat pel DASDPG.</p>
13	No registrar el Pacte de prestació modificat a GESAD en un termini màxim de 21 dies naturals	250 €	<p>En cas de modificació en els elements de prescripció i/o de les condicions de prestació d'un servei, l'adjudicatària procedirà a la comunicació telefònica amb la persona usuària i/o el seu entorn familiar, per tal d'informar de les especificitats del canvi de servei i requerint la conformitat de la persona afectada, que haurà de quedar registrada en la gravació de la trucada. Caldrà signar una modificació del Pacte de prestació en la següent visita a domicili realitzada per la Coordinació Tècnica. L'adjudicatària haurà de registrar a GESAD el Pacte de prestació modificat i signat en la visita a domicili posterior als canvis efectuats en la prestació d'un servei, en un termini màxim de 21 dies naturals des de la data de la visita a domicili. S'aplicarà aquesta penalitat quan es detecti un incompliment d'aquest requisit.</p>
14	No retornar les trucades de les persones usuàries i/o el seu entorn familiar en el termini de 2 dies laborables	100 €	<p>L'adjudicatària posarà a disposició de les persones usuàries i del seu entorn un telèfon gratuït d'atenció amb un horari de 7:00h a 22:00h. La gestió d'aquest flux de comunicació es realitzarà amb una centraleta telefònica amb línies suficients per atendre totes les persones usuàries que truquen, d'acord amb els estàndards de qualitat definits. La centraleta ha de tenir un sistema de gestió intel·ligent de cua de trucades. També ha de permetre la quantificació de trucades entrants, trucades ateses i el temps que les persones usuàries estan en la cua de trucades esperant ser ateses. Serà necessari que el telèfon d'assistència a les persones usuàries estigui en servei les 24h del dia durant tots els dies naturals de l'any, per tal que es puguin comunicar incidències i queixes més enllà de l'horari d'atenció, que serà de dilluns a diumenge de 7:00h a 22:00h. En la franja horària sense atenció, de</p>

			<p>dilluns a diumenge de 22:00h a 7:00h, el sistema disposarà d'un contestador automàtic per tal de recollir la informació facilitada per la persona atesa.</p> <p>L'adjudicatària retornarà les trucades rebudes al contestador automàtic durant el següent dia laborable.</p> <p>Aquesta penalitat fa referència a les comunicacions per part de les persones ateses i/o el seu entorn familiar, quan les seves peticions no poden ser ateses pel personal d'atenció telefònica i es requereix del retorn de la trucada per part de l'equip de coordinació tècnica o l'equip de coordinació de gestió.</p> <p>L'adjudicatària haurà de retornar aquestes trucades, per part del seu equip de coordinació tècnica i/o de gestió, en el termini màxim de 2 dies hàbils.</p> <p>S'aplicarà aquesta penalitat quan es detecti un incompliment d'aquest requisit. El Departament d'Atenció social domiciliària per a persones grans (DASDPG) podrà valorar l'exclusió de situacions en que l'adjudicatària acrediti reiteració excessiva en els contactes per part d'una persona atesa.</p>
15	No comunicar prèviament a les persones usuàries i/o el seu entorn familiar dels canvis de professional d'atenció directa i/o d'horaris de prestació d'un servei	100 €	<p>Les persones usuàries hauran de ser informades per l'adjudicatària de les característiques del servei i de qualsevol canvi que es produeixi en horaris, personal d'atenció o tasques a desenvolupar, així com del mecanisme per comunicar qualsevol consulta, incidència o queixa a l'entitat adjudicatària i/o als serveis municipals corresponents; aquests mecanismes han de garantir la traçabilitat de totes les informacions facilitades a la persona usuària i/o el seu entorn cuidador.</p> <p>S'entendrà efectuada una comunicació quan l'adjudicatària hagi procedit segons l'establert en la CLÀUSULA 4.3.2 del PPTP i en pugui aportar la prova de la seva execució.</p> <p>S'aplicarà aquesta penalitat quan es detecti un incompliment d'aquest requisit.</p>
16	No dur identificació en les visites a domicili	100 €	<p>Per tal de garantir la seguretat de les persones ateses, l'adjudicatària facilitarà a tot el personal que accedeixi al domicili d'una persona atesa, una targeta identificativa amb fotografia on consti el nom i cognoms, la categoria professional, i que presten serveis per la empresa/entitat que gestiona el servei d'atenció domiciliària de l'Ajuntament de Barcelona.</p> <p>S'aplicarà aquesta penalitat quan es detecti un incompliment d'aquest requisit.</p>
17	No registrar l'informe de visita de seguiment a GESAD en un termini màxim de 21 dies naturals	100 €	<p>El PPTP estableix en la CLÀUSULA 4.6.1 les accions de seguiment de casos, la seva periodicitat i les accions que se'n deriven, per part de l'adjudicatària.</p> <p>Per als casos amb modalitat de seguiment Indirecte, s'estableix, entre altres, una visita domiciliària anual, per part de l'equip de coordinació tècnica, i l'elaboració d'un informe de seguiment del cas.</p> <p>L'adjudicatària haurà de registrar a GESAD l'informe de visita de seguiment en un termini màxim de 21 dies naturals des de la data de la visita a domicili. S'aplicarà aquesta penalitat quan es detecti un incompliment d'aquest requisit.</p>

18	No atendre adequadament la recepció de queixes presentades a l'adjudicatària	100 €	<p>L'adjudicatària haurà d'informar i consultar a la persona atesa la voluntat de que la seva petició, queixa o reclamació sigui tractada com a queixa, en qualsevol contacte presencial o telefònic amb la persona. La queixa verbal serà transcrita i llegida a la persona que l'ha formulat.</p> <p>Caldrà disposar de la gravació de la trucada telefònica i registrar la transcripció a l'apartat corresponent de GESAD.</p> <p>S'aplicarà aquesta penalitat quan es detecti un incompliment d'aquest requisit.</p>
19	No entregar el díptic del SAD de proximitat en la visita de presentació	100 €	<p>Un dels elements característics de la modalitat de prestació de SAD de proximitat és el fet de que cada persona és atesa per un equip de professionals i no només per un/a professional. Tot i que en el moment de la visita de presentació es presentarà un únic professional, és necessari que la persona tingui referenciat l'equip a qui correspon la seva atenció.</p> <p>Aquest fet es facilita amb l'entrega d'un díptic de SAD de proximitat amb la relació de membres de l'equip i les seves fotografies, de forma que la persona els pugui identificar. L'adjudicatària haurà d'entregar aquest díptic en totes les visites de presentació de serveis prestats en la modalitat de SAD de proximitat, que estiguin actualitzats amb una antelació màxima de 6 mesos.</p> <p>S'aplicarà aquesta penalitat quan es detecti un incompliment d'aquest requisit.</p>
20	No mantenir actualitzada la informació sobre la configuració dels equips de SAD de proximitat a GESAD	100 €	<p>La informació registrada a GESAD està directament relacionada amb l'elaboració dels dítpics de SAD de proximitat, els quals s'han de mantenir actualitzats, en els termes establerts a la CLÀUSULA 5.4.3 del PPTP.</p> <p>S'aplicarà aquesta penalitat quan es detecti la manca d'actualització de la configuració d'un equip determinat, a partir dels següents criteris:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Quan s'hagi incorporat un/a nou/va professional fixe (no suplent) a l'equip i no consti a GESAD assignat/da a la illa en un termini màxim de 7 dies naturals des de l'inici de la seva relació laboral amb l'adjudicatària.</li> <li>— Quan hagi finalitzat la relació laboral de l'adjudicatària amb un/a professional fixe (no suplent) de l'equip i no consti a GESAD la seva baixa a la illa en un termini màxim de 7 dies naturals des de la data de finalització de la relació laboral.</li> </ul>
21	Elaborar una proposta de resposta a una queixa registrada per IRIS amb mancances substancials que requereixin de la re-assignació de la mateixa	100 €	<p>Correspon a l'adjudicatària la recepció de les queixes presentades per registre, 010 o canal telemàtic municipal i registrades al sistema IRIS, al que tindrà accés. Els professionals responsables de la gestió de les queixes registrades per aquest canal hauran de fer les formacions pertinents en matèria d'ús del sistema IRIS i de redacció de respostes a la ciutadania.</p> <p>El DASDPG establirà els requisits complementaris a tenir en compte en la redacció de respostes. Les respostes a la ciutadania han de donar una resposta personalitzada i de qualitat als elements de queixa, a partir de l'anàlisi i revisió de la situació específica de la persona atesa, l'aplicació de mesures correctores a incidències que es puguin detectar, i al disseny de procediments interns de</p>

			<p>millora de la gestió del servei.</p> <p>S'aplicarà aquesta penalitat quan es detecti una manca de qualitat en una resposta emesa per l'adjudicatària que requereixi d'una reassignació per part del DASDPG, a partir dels següents criteris:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Quan no es doni resposta a tots els elements referits a la queixa.</li> <li>- Quan es detectin dades errònies i/o contradictòries entre la planificació informada a GESAD i el contingut de la resposta elaborada.</li> <li>- Quan l'estructura de la resposta no s'ajusti a l'estil establert per l'Ajuntament.</li> </ul>
22	Superar el temps d'espera establert en les trucades rebudes a centraleta	100 €	<p>S'estableix un temps d'espera màxim de 15 segons, comptat a partir de la finalització de la locució automàtica emesa per l'adjudicatària, per a les trucades rebudes al telèfon genèric d'atenció a les persones ateses, mitjançant una centraleta.</p> <p>S'aplicarà aquesta penalitat quan es detecti un incompliment d'aquest requisit.</p>
a	No haver proporcionat el sistema de traducció a persones usuàries que ho requerien	1.000€	<p>A través de les auditories regulars realitzades pel DASDPG, es poden posar de manifest situacions en que no s'hagi prestat aquest servei de traducció a persones amb dificultats idiomàtiques que estan a domicili. També es podrà dictar a través d'una queixa presentada per la mateixa persona o l'ambient de cura.</p> <p>S'aplicarà aquesta penalitat quan es detecti un incompliment d'aquest requisit, en cas que l'adjudicatària hagi assumit el compromís de la prestació del servei de traducció, recollit en els criteris automàtics d'adjudicació.</p>